Entwicklungshandbuch

(Analyse, Konzeption und Umsetzung)
(ohne Stärken- Schwächen Analyse fremder Lösungen)

Benutzerhandbuch

(ohne Installationsanleitung)

Das „CoachingDataEnvironment“

Universität Augsburg
Lehrstuhl Psychologie II:

Teamentwicklung und
Interaktionsmanagement
BWL Fakultät

Match2 GbR

The power of question meets software engineering

integrierte Informationsprozesse

systemische Beratung

Prof. Dr. Dr. Rolf Haubl

Christian Schiede

I. Inhaltsverzeichnis I

II. Abkürzungsverzeichnis XI

III. Entwicklungshandbuch 1

1 I&K TECHNISCHE SYSTEME IM COACHING.....6

1.1 KATEGORISIERUNG VON ANWENDUNGSSYSTEMEN.....6
1.1.1 PRODUKT-MARKT-STRATEGIE DER HERSTELLER.....7
1.1.1.1 LIZENZIERUNG.....8
1.1.1.2 ANWENDUNG.....9
1.1.1.2.1 INTEGRATIONSNIVEAU IN DIE PHASEN DES COACHINGPROZESSES.....9
1.1.1.2.1.1 SCHEMATISCHER ABLAUF DES COACHINGPROZESSES.....10
1.1.1.2.2 ANPASSUNGSFÄHIGKEIT AN DIE COACHING-INTERAKTION.....13
1.1.1.2.2.1 DIE DATEN-ERHEBUNGS- UND RÜCKKOPPLUNGS-METHODE.....13
1.1.1.3 SYSTEMPFLEGE UND –WARTUNG.....15
1.1.1.4 UPDATE.....16
1.1.1.5 SERVICE UND SCHULUNG.....16
1.1.2 QUALITÄTSMERKMALE DER SYSTEMARCHITEKTUR 17
1.1.2.1 GUI (GRAPHICAL USER INTERFACE).....18
1.1.2.1.1 Usability 20
1.1.2.1.2 Schnittstellen 21
1.1.2.1.3 BusinessLogic 22
1.1.2.2 DATEN……..…….22

2 DAS „COACHINGDATAENVIRONMENT©“ 22
2.1.1 STATUS DES „COACHINGDATAENVIRONMENT©“
IN DER AKTUELLEN VERSION0: DER „M2COACHINGASSISTANT“ 25
2.1.1.1 Primäre Aktivitäten in der Arbeitsphase von Coaching 26
2.1.1.1.1 Erhebung planen und Erhebungseinstellungen vornehmen 26
2.1.1.1.2 Erhebungsdurchführung 29
2.1.1.1.3 Rückkopplung der Informationen 30
2.1.1.2 sekundäre Aktivitäten des Coachingprozesses 30
2.1.1.2.1 Administration 30
2.1.1.2.2 Organisation 31
2.1.1.2.3 BUDGETIERUNG.....……..…….....32

2.1.2 SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER UMGESETZTEN ANWENDUNGSARCHITEKTUR 32

2.1.2.1 DIE GRAFISCHE BENUTZEROBERFLÄCHE (GUI) 33

2.1.2.2 DIE SCHNITTSTELLEN.....36

2.1.2.3 DATEN.....37

3 M2COACHING ASSISSTANT 38

3.1 ERSTER PROGRAMMSTART 38

3.2 PROJEKTUNABHÄNGIGE FUNKTIONEN DER „M2COACHINGASSISTANT“ ...38

3.2.1 DER START-BILDSCHIRM 38

3.2.2 DEFINITIONEN UND STEUERUNGSFUNKTIONEN 39

3.2.2.1 MENÜSTEUERUNG 40

3.2.2.1.1 DIE MENÜLEISTE 40
3.2.2.1.2 SHORT-CUTS 40

3.2.3 ANWENDEREINSTELLUNGEN DEFINIEREN 41

3.2.3.1 GRUNDEINSTELLUNGEN INDIVIDUELL ANPASSEN 41

3.2.3.2 COACH AUSWÄHLEN BEI MULTI-USER-FUNKTIONALITÄT.....42

3.2.3.2.1 NEUE PERSON(EN) UND ADRESSE(N) ANLEGEN 44
3.2.3.2.2 BESTEHENDE PERSON(EN) ODER ADRESSE(N) BEARBEITEN 45
3.2.3.2.3 PERSON(EN) UND ADRESSE(N) LÖSCHEN 45
3.2.3.2.4 ROLLE(N) NEU ANLEGEN UND ZUWEISEN 45
3.2.3.2.5 BESTEHENDE ROLLE(N) ZUORDNEN 46
3.2.3.2.6 „INTERNET“-INHALTE ONLINE EINSEHEN UND BEARBEITEN 47
3.2.3.2.7 BANKVERBINDUNG EINGEBEN, BEARBEITEN UND LÖSCHEN 48
3.2.3.2.8 NOTIZEN EINGEBEN UND BEARBEITEN 49
3.2.3.2.9 AKTE ANLEGEN UND BEARBEITEN 49

3.2.4 FRAGEBÖGEN IM SYSTEM 49

3.2.4.1 FRAGEBOGENÜBERSICHT IM SYSTEM 50

3.2.4.2 AUSGEWÄHLTE FRAGEBOGENINHALTE ONLINE ANSEHEN 51

3.2.5 PROJEKTDOKUMENTATION AUSWERTEN 51

3.2.6 NAMENSKÜRZEL UND TITELANZEIGE 52

3.2.7 DRUCKEN UND EXPORTIEREN 52

3.2.8 BEI SYSTEMSTÖRUNG HILFT DER ONLINE-SUPPORT 53

3.3 PROJEKTUNABHÄNGIGE FUNKTIONEN 54

3.3.1 NEUES PROJEKT ANLEGEN ……..54

3.3.1.1 Eigenschaften des neuen Projektes definieren ……55

3.3.1.1.1 EIGENSCHAFTEN EINES NEU ANGELEGTEN PROJEKTES BESCHREIBEN…….56
3.3.1.1.2 NEUE MEILENSTEINE EINFÜGEN ……...…….57
3.3.1.1.2.1 NEUEN FRAGEBOGEN ZU MEILENSTEIN ZUORDNEN ……..58
3.3.1.1.2.2 DETAILS DES MEILENSTEINS WERDEN DARGESTELLT ……59
3.3.1.1.3 NEUE PROJEKTBETEILIGTE ANLEGEN ……...…….60

3.3.2 BESTEHENDE PROJEKTE EINSEHEN UND BEARBEITEN ……...61

3.3.2.1 …über den Projekt-Explorer ……..61

3.3.2.1.1 ALLE BESTEHENDEN PROJEKTE IN EINER ÜBERSICHT EINSEHEN ……...…….61
3.3.2.1.2 DETAILS ZU EINEM AUSGEWÄHLTEN PROJEKT ANSEHEN & BEARBEITEN ….60
3.3.2.1.3 DETAILS ZU MEILENSTEIN ANZEIGEN ……62
3.3.2.1.4 PERSONEN EINES PROJEKTS ANZEIGEN ……63
3.3.2.1.5 NEUE MAILENSTEINE ANLEGEN UND VORHANDENE BEARBEITEN ……64
3.3.2.1.6 DIREKTBEARBEITUNG UND NEUANLAGE VON MEILENSTEINEN AUS DEM EXPLORER HERAUS ……65
3.3.2.1.7 MEILENSTEINE KOPIEREN ……66

3.3.2.2 …über den Projekt-Verwaltung ……..66

3.3.2.2.1 NACH PROJEKTEN SUCHEN ……67
3.3.2.2.2 DETAILS ZU MEILENSTEINEN ANZEIGEN ……67
3.3.2.2.3 PERSONEN ZU EINEM PROJEKT ANZEIGEN ……68
3.3.2.2.4 ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN IN DER PROJEKTAKTE HINTERLEGEN ….68

3.4 TIPPS & TRICKS ……69

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
AKP	Auskunftsperson
BI	Business Intelligence
BLO	Beratung Learning Organisation
bzw.	Beziehungsweise
ca.	Circa
CDE	CoachingDataEnvironment
CMC	Computer mediated communication
d.h.	das heisst
DGP	Deutschen Gesellschaft für Psychologie
DNS	Domain Name Server
FB	Fragebogen
FE	FragebogenEngine
FTF	Face to Face
ggf.	Gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
I&K	Information und Kommunikation
i.V.m.	in Verbindung mit
KG	Kommanditgesellschaft
MDF	multidirektionales Feedback
Nr.	Nummer
ODBC	Open Database Connectivity
PSA	Professional Service Automation
S.	Seite
sog.	Sogenannte
SQL	Structured Query Language, Sprache zur Datenbankabfrage und -manipulation
TZI	themenzentrierte Interaktion
u.a.	und andere
u.U.	unter Umständen
v.a.	vor allem
VAT	Virtual Assisted Testing
XML	Extensible Markup Language
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

1 I&K TECHNISCHE SYSTEME IM COACHING

Die Nutzung von I&K-technischen Anwendungen im Coaching ist ein neuer Trend. Auf der hardwaretechnischen Seite ist dies v.a. darauf zurückzuführen, dass die Systemarchitekturen der Lösungen heute auf die spezifischen Merkmale und Anforderungen des Coachingprozesses zugeschnitten werden können. Im Gegensatz zur Ausbildung von Coaches laufen die primären Beratungsprozesse im Coaching dezentral in direkter Interaktion mit den Teilnehmern im Klientensystem ab. Unterstützende Tätigkeiten werden hingegen eher zentral in den Büroräumen des Coaches durchgeführt. Die dazu notwendige, mobil einsetzbare Hardware ist seit Mitte der 90'er Jahre verfügbar. Softwareseitig existieren erst seit kurzer Zeit Anwendungen, die sich zur Verwendung im Coaching eignen, jedoch meist nicht speziell dafür entwickelt wurden. Sie bildeten vielmehr einzelne Arbeitstechniken und -methoden ab, die auch von Coaches verwendet werden können. Die ersten, coachingspezifischen Anwendungen wurden 2001 von Coachinganbietern als Individualanwendungen v.a. für die interne Nutzung entwickelt.
Die jeweils realisierte Kombination von spezifischen hardware- und softwaretechnischen Lösungen zu Anwendungssystemen steht bei der Darstellung und Analyse existierender Lösungen im Vordergrund.
Im folgenden wird ein Analyseraster entwickelt, anhand dessen anschliessend existierende Softwarelösungen für Coaching analysiert und verglichen werden.

1.1 Kategorisierung von Anwendungssystemen

Ein zentrales Unterscheidungskriterium zur differenzierten Beschreibung existierender Lösungen stellt die Produkt-Markt-Strategie der Anbieter dar. Dabei können die einzelnen Phasen des Softwarelebenszyklus als wesentliche Gestaltungsmerkmale die Ansatzpunkte der Analyse bilden. Die so aufgezeigte Merkmalstruktur der zu untersuchenden Anwendungen werden um Unterscheidungsmerkmale in den um-gesetzten Systemarchitekturen erweitert.
Nach der Darstellung unterschiedlicher Lizenzierungsansätze zu Beginn des Softwarelebenszyklus werden Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten der Lösungen als Hauptkriterium detailliert aufgezeigt. Dabei werden zuerst Funktionalität und der Funktionsumfang der Anwendungssysteme untersucht, wodurch sich die Einsatzbereiche der Anwendungen im Coachingprozess aufzeigen und vergleichen lassen. Als Bezugsebene wird zur Verdeutlichung in diesem Zusammenhang der Coachingprozess schematisch dargestellt. Durch die im Coachingprozess typischerweise ablaufenden Aktivitäten lassen sich Unterschiede zwischen den Anwendungen bezüglich ihres Integrationsniveaus in den Coachingprozess herausarbeiten. Anschliessend wird die methodische sowie konzeptionelle Basis der Coaching-Interaktion, die dem jeweiligen Anwendungssystem zugrunde liegt, erklärt und analysiert. Dazu wird ein Modell zur Abbildung von reeller Coach-Klienten-Interaktion in I&K-

technische Anwendungssysteme schematisch dargestellt. Der Fokus liegt dabei auf der Anpassungsfähigkeit der Anwendung zur bedarfsgerechten Gestaltung und Steuerung der Coaching-Interaktion. Der differenzierten Darstellung von Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten der Softwarelösungen folgt die Analyse von Wartung und Pflege als auch Ansätze für System-Updates. Im Softwarelebenszyklus werden abschließend kurz auf die mit einem Systemwechsel einhergehenden Implikationen eingegangen. Die entlang des gesamten Softwarelebenszyklus anfallenden Service und Schulungsaktivitäten bilden den Abschluss der Analyse aus Produkt-Markt-Perspektive.

Der folgende Analyseabschnitt setzt sich mit den hardware- und softwaretechnischen Merkmalen und Anforderungen an eine Systemarchitektur anhand des „3tier-Modells“ auseinander. Neben der Benutzeroberfläche und deren Ergonomie werden vor allem die Schnittstellen der Lösungen dargestellt und analysiert. Auf die Umsetzung der „Business Logic“ sowie verwendete Datenstrukturen soll hingegen nur kurz hingewiesen werden.

1.1.1 Produkt-Markt-Strategie der Hersteller

Die von den Herstellern von Softwareanwendungen für Coaching gewählte Produkt-Markt-Strategie lässt sich anhand der jeweils realisierten Ausprägung von Gestaltungsmerkmalen in den Phasen des Lebenszyklus’ einer Anwendung herausarbeiten. Der Lebenszyklus der Anwendungen wird dazu nicht aus der entwicklungstechnischen Perspektive der Hersteller, sondern aus dem nutzensorientierten Blickwinkel der Anwender heraus betrachtet.

Bevor ein Anwender eine Lösung nutzen kann, muss er diese lizenzieren. Neben der Lizenzpolitik spielen bei der Kaufentscheidung zunehmend Schulungs- und Serviceleistungen des Herstellers eine wichtige Rolle, da diese gerade bei geschäftskritischen Anwendungen währen der gesamten Anwendungsdauer nachgefragt werden und die Anschaffungskosten im Nutzungszeitraum insgesamt übersteigen können. Die realisierte Lizenzpolitik lässt Rückschlüsse auf die vom Hersteller jeweils umgesetzte Vertriebs- und Marketingstrategie zu. Vor diesem Hintergrund ist auch die vom Hersteller oder Vertrieb angebotene Wartung und Pflege der Anwendung zu sehen. Ebenso wichtig sind die anfallenden Updates der Anwendung, die bis zu einem Systemwechsel vorgesehen sind.

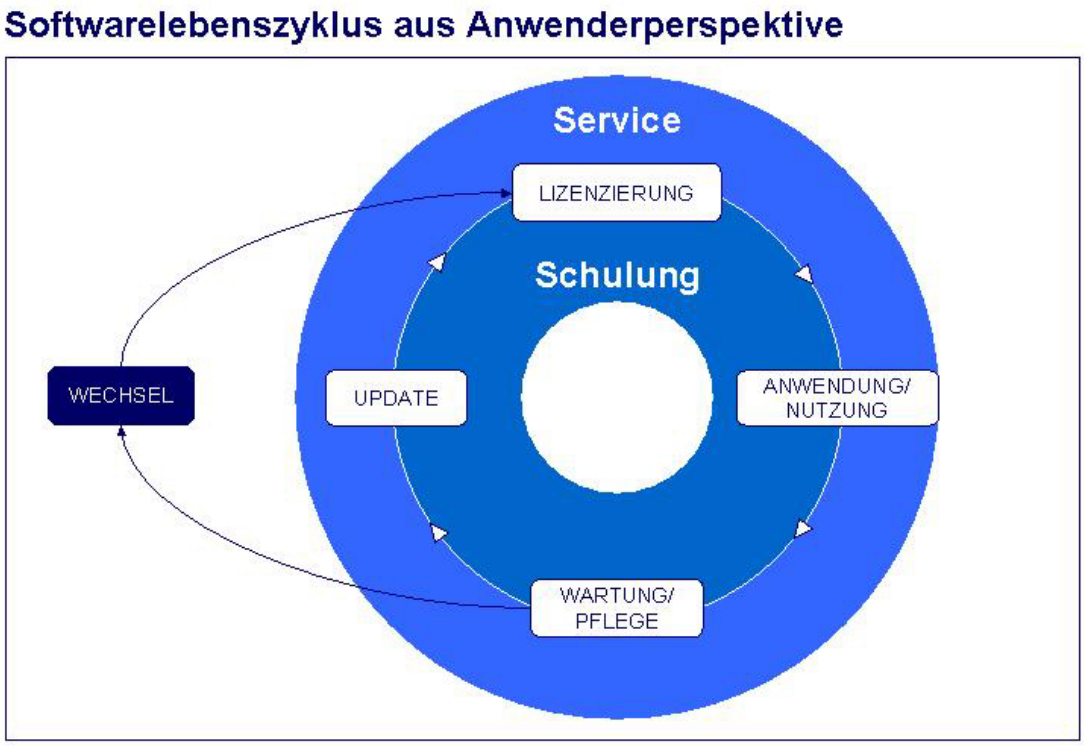

Abbildung 7: Die Komponenten des Software-Lebenszyklus aus Anwenderperspektive

1.1.1.1 Lizenzierung

Softwarelösungen werden i.d.R. nur dann lizenziert, wenn es sich nicht um Individualsoftware handelt. Individualsoftware ist „speziell auf Wünsche eines Benutzers hin entwickelt und häufig nur mit hohem Anpassungsaufwand für andere Nutzer wiederverwendbar.“[1] Sie dient damit überwiegend der internen Nutzung durch den Auftraggeber.

Lizenzmodelle für Standardsoftware variieren heute stark, wobei sich das „Bundleing“ von Produkten und Services zu unterschiedlichsten Paketen besonders bei heterogenen Anwendersegmenten und komplexen Lösungen durchgesetzt hat. Aufgrund der zunehmenden Vernetzung von Anwendungen trifft dies für einen immer größeren Teil der Hersteller v.a. in „Business-to-Business“-Segment zu. Dabei übernehmen billige Erstlizenzen für die eigentliche Softwarelösung zunehmend „Türöffner-Funktionen für lukrative Serviceaufträge im Bereich Implementierung, Schulung sowie Wartung und Pflege. Die den Anwendern mit der Systemeinführung entstehenden, hohen indirekten Kosten ermöglichen es den Herstellern, kleinste System-Updates in immer kürzeren Abständen zu steigenden Preisen im Markt zu platzieren. Die Lizenzansätze basieren überwiegend auf Nutzerkontingenten, welche die Anzahl von System-Installationen und Nutzungsberechtigten vorgeben. Komplexe Lösungen auf Netzwerkbasis sind damit überwiegend für Unternehmen interessant, die intern über die kritische Masse an Anwendern verfügen. Für Einzelanwender sind in diesem Bereich nutzungs-

[1] Mertens, P. et al.: Grundzüge der Wirtschaftsinformatik. Göttingen, 1992; S. 25

abhängige Lizenzmodelle interessant, die jedoch bisher nur vereinzelt existieren. Einzelanwender verwenden deshalb überwiegend relativ einfache, isolierte „stand-alone"-Anwendungen. Hier dominieren Fixpreise pro Nutzer-Lizenz. Einzellizenzen für derartige Standardanwendungen sind meist relativ preisgünstig, enthalten aber kaum nutzungsabhängige Preiskomponente. Die Hersteller streben vielmehr eine schnelle Marktdurchdringung an, um so einen „de-facto"-Standard in ihrem speziellen Anwendungssegment zu schaffen. Nur wenn ihnen die Schaffung eines Quasi-Standards gelingt, können sie ihre Erträge durch Systemupdates nachhaltig steigern. Serviceangebote sind auch bei professionellen „stand-alone"-Lösungen aufgrund der starken lokalen Verteilung der zumeist als Einzelanwender auftretenden Kunden schwer anzubieten, ohne dabei das Internet zu nutzen. Die Anwender dieser Lösungen reduzieren einerseits zwar ihren Investitionsaufwand und so das damit verbundene finanzielle Risiko. Andererseits sind die meisten Einzelanwendungen, wenn überhaupt, nur sehr eingeschränkt zu anderen Anwendungen kompatibel, was die Weiterverarbeitung und –nutzung von in einem Anwendungsformat gespeicherten Daten nur unter hohem zusätzlichen Arbeitsaufwand erlaubt.

1.1.1.2 Anwendung

Bei Softwareanwendungen für Coaching definieren die spezifischen Nutzungs- und Einsatzmöglichkeiten einer Lösung ihre möglichen Anwendungsfälle im Coachingprozess. Ein Anwendungsfall beschreibt: „eine konsistente, zielgerichtete und zeitlich ununterbrochene Folge von Aktivitäten (zumeist) eines Akteurs, mit denen ein für den Akteur sichtbares Ergebnis von fachlichem Wert entsteht". [2] Ein Anwendungsfall bezieht sich auf Geschäftsprozesse und -vorfälle und „stellt das externe Systemverhalten in einer begrenzten Arbeitssituation aus sicht des Anwenders da."[3] Die Phasen des Coachingprozesses können damit ebenso wie dabei anfallende, unterstützende Aktivitäten als essentielle Anwendungsfälle beschrieben werden. Dies gilt ebenso für die in einer Anwendung realisierte Interaktionsstruktur zwischen Coach und Teilnehmern.

1.1.1.2.1 Integrationsniveau in die Phasen des Coachingprozesses

Als zentrales Kriterium zur Kategorisierung und Unterscheidung bestehender I&K-technischer Lösungsansätze dient der Coachingprozesses. „Der im Folgenden dargestellte Prozess dient haupt-

[2] Oestereicher, B.: Objektorientierte Softwareentwicklung. Oldenburg, 2001; S. 96
[3] Oestereicher, B.: Objektorientierte Softwareentwicklung. Oldenburg, 2001; S. 199

sächlich der exemplarischen Darstellung, wie ein Coaching ablaufen kann, nicht wie es Ablaufen muss.“[4] „Die fünf Phasen ergeben sich aus den zentralen Themen des Coachingprozesses.“[5] „Dieser ist nicht identisch mit den Einzelgesprächen, die mit den Coaching-Kunden geführt werden. Jedes Gespräch selbst unterteilt sich (...) in mehrere Abschnitte, die nicht rigide gehandhabt werden, jedoch eine (...) Struktur auch für den Coaching-Kunden ergeben.“[6]

Alle Anwendungssysteme lassen sich danach unterscheiden, ob sie ausschliesslich in einer speziellen Phase des Coachingprozesses angewendet werden können oder in allen Phasen. Die in der Anwendung verfügbaren Funktionalitäten lassen sich für jede Phase des Coachingprozesses den Dimensionen der Primär- und Sekundäraktivitäten zuordnen. Die zentralen Aktivitäten des Primärprozesses finden überwiegend dezentral, d.h. in direkter Interaktion mit dem Auftraggeber oder den Teilnehmern im Klientensystem statt. Die unterstützenden Aktivitäten des Primärprozesses erfordern hingegen kaum direkte und zeitnahe Interaktion mit dem Auftraggebern oder Teilnehmern des Klientensystems, sind inhaltlich jedoch projekt- und kundenspezifisch. Dazu zählen z.B. die Vor- und Nachbereitung von Sitzungen, Planung, Organisation sowie Administration des Beratungsprojektes. Sekundärprozesse fallen projekt- und kundenunspezifisch an und betreffen v.a. Geschäftsprozesse im Unternehmen des Coaches. Je umfassender das Anwendungssystem Primär- und Sekundärdimensionen jeder Phase des gesamten Coachingprozesses über darin notwendige Funktionalität abdeckt und miteinander verknüpft, desto höher ist der realisierte Integrationsgrad des Anwendungssystems. Je höher der Integrationsgrad eines Anwendungssystems, desto grösser ist das damit zu realisierende Synergiepotential.

1.1.1.2.1.1 Schematischer Ablauf des Coachingprozesses

Die Voraussetzung für ein Coaching ist i.d.R. dadurch gegeben, dass ein potentieller Auftraggeber „ein Problem wahrnimmt, das er nicht mehr oder nur unzureichend allein lösen kann.“[7]

- Einstieg

  Die *Kontaktaufnahme* zu einem Coach gestaltet sich für den potentiellen Klienten aus den bereits genannten Gründen oftmals komplizierter als erwartet. Dem Auftraggeber kann die Suche nach einem geeigneten Coach damit als Teil des Problem- und Zielklärungsprozesses dienen.

[4] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 161
[5] Vogelauer, W.(Hrsg.): Coaching-Praxis. Wien, 1998, S. 41
[6] Vogelauer, W.(Hrsg.): Coaching-Praxis. Wien, 1998; S. 41
[7] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 163

- Vereinbarung und Kontrakt

  Im *Erstgespräch* wird zwischen Coach und Klient geklärt, ob die Voraussetzungen und Grundlagen für eine Coaching-Beziehung (Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, gegenseitige Akzeptanz) gegeben sind."[8] Die gegenseitige Exploration steht als Ausgangspunkt für eine mögliche Vertrauensbasis im Vordergrund."[9] „Der Verlauf des Erstgesprächs hat eine Schlüsselfunktion für den weiteren Coaching-Prozess, weil in den ersten Kontakten die Grundlage aller weiteren Beziehungen gelegt werden."[10] „Haben sich Coach und Klient im Erstgespräch darauf geeinigt, eine Beratungsbeziehung einzugehen, wird ein formaler Vertrag zwischen ihnen geschlossen."[11] Ein weiterer Teil der Kontraktphase stellt der „psychologische" Vertrag dar, „der die mündlich ausgehandelten Bedingungen dieses „Arbeitsbündnisses" zwischen Coach und Klient"[12] als für alle Beteiligten geltende „Spielregeln" fixiert, die jedoch bei Bedarf angepasst werden können.

- Arbeitsphase

  Nach Vertragsabschluss beginnt die eigentliche *Arbeitsphase*, in der der Coach gemeinsam mit dem/den Teilnehmer(n) über zahlreiche Sitzungen die angestrebte Veränderungsleitung erarbeitet. Dabei erfolgt zuerst die Situationsanalyse und –diagnose, in der Ist- und Soll-Zustände so detailliert und konkret wie möglich bestimmt werden sollen. Sowohl bei der Analyse von Soll- und Ist-Zustand als auch bei der Stärken-Schwächen-Analyse werden „die Ergebnisse schriftlich festgehalten, da dies die Grundlage für die Erarbeitung eines gemeinsamen, individuell entworfenen Arbeitsplanes ist, in dem Coach und Klient(en) das weitere vorgehen festlegen. Zudem dient die schriftliche Fixierung der Ziele der späteren Evaluation."[13] In der *Problemlösungsphase* werden Lösungsansätze entwickelt und vom Klienten danach bewertet, inwieweit deren Realisierung eine geeignete Problemlösungsstrategie zur Zielerreichung darstellen. Die *Intervention* durch den Coach besteht hier in der Sitzung u.a. darin, auf Wahrnehmungsblockaden (z.B. Betriebsblindheit) hinzuweisen und/oder neue Sichtweisen zu eröffnen, indem er Vorschläge macht und Rückmeldungen (Feedback) gibt, die der Klient/die Klienten annehmen oder ablehnen kann. In der Sitzung „ist der Übergang von der Festlegung der Ziele über die Entwicklung der Lösungswege bis zu den Interventionen relativ fließend: Die Erarbeitung von Lösungswegen und Problemlösestrategien kann bereits durch

[8] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 165
[9] Baisch, H. L.: Coach für Chefs. Esquire 11, 1998; S. 36
[10] Schmidt, G.: Business-Coaching: Mehr Erfolg als Mensch und Macher. Wiesbaden, 1995; S. 65
[11] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 167
[12] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 168
[13] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 172

Interventionen gestützt werden“[14] Ziel der anschliessenden *Evaluation* durch die Beteiligten ist die Überprüfung, inwieweit die Interventionen die Erwartungen bzw. die im Coaching angestrebten Ziele erfüllt haben oder nicht. „Ist letzteres der Fall, so gilt es, gemeinsam die Gründe dafür zu analysieren und mittels neuer Interventionsmaßnahmen die Zielerreichung erneut zu beginnen. Ist eine Zielerreichung nicht mehr möglich, müssen neue Ziele definiert“[15], oder das Coaching beendet werden.

- Abschluss

  In der *Abschlussphase* findet mindestens eine Sitzung ,in welcher der gesamte Coaching-prozess besprochen wird, statt. Dabei wird eine Bestandsaufnahme vorgenommen, welche die erreichten Veränderungen realistisch darstellt und kritisch reflektiert.

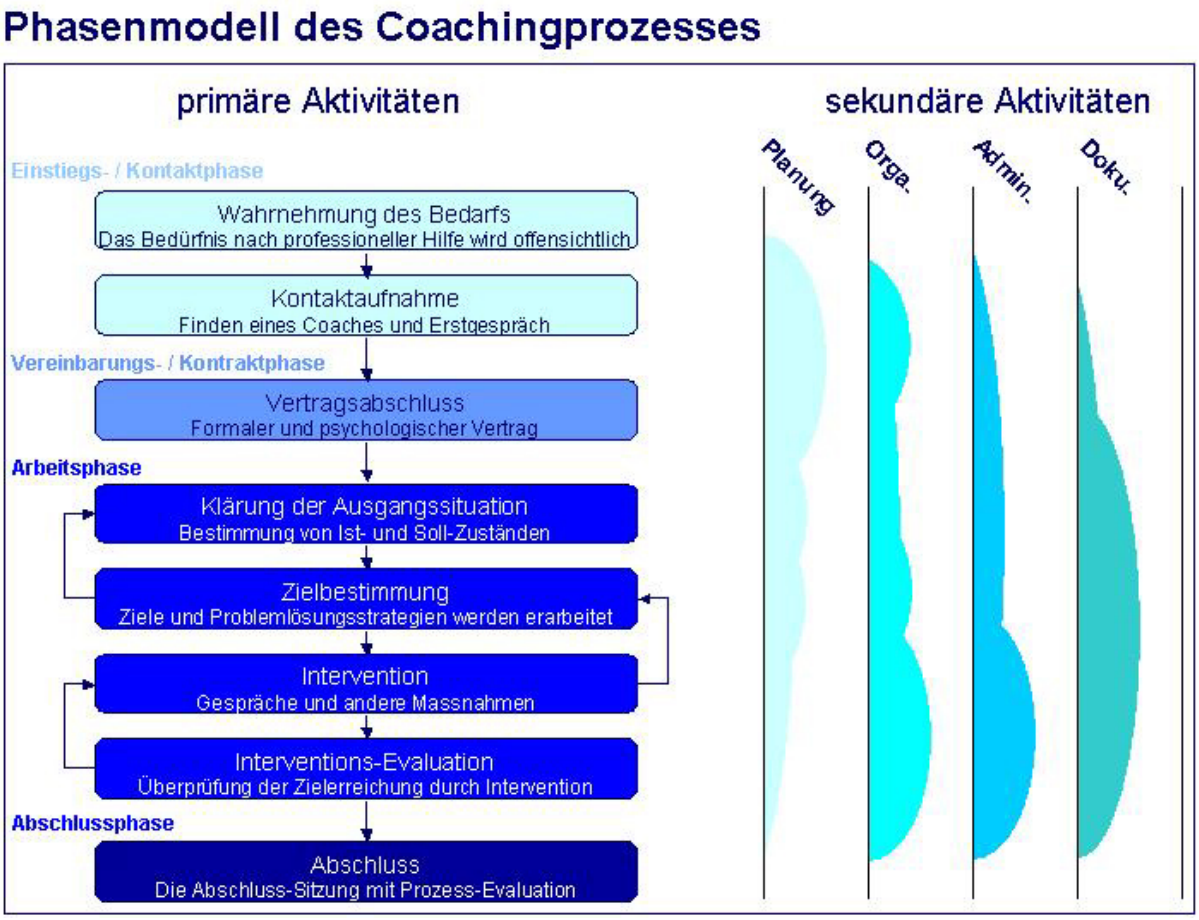

Abbildung8: Der schematische Ablauf eines Coachingprozesses

[14] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 174
[15] Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001; S. 182

1.1.1.2.2 Anpassungsfähigkeit an die Coaching-Interaktion

Der einzelne Kommunikationsprozess zwischen Coach und den jeweiligen Teilnehmern einer Sitzung kann durch die strukturellen Muster dieser Interaktion beschrieben werden. Jedem Anwendungssystem, das im Coaching verwendet werden kann, liegt eine spezielle Methode des Kommunikations- und Interventionsprozesses zwischen Coach und Teilnehmern zugrunde. Nur weil die reelle Coach-Klienten-Interaktion immer wiederkehrende Muster aufweist, lässt sie sich überhaupt über ein Modell in I&K-technische Anwendungssysteme abbilden. Zur Analyse von Anwendungssystemen im Coaching muss das Abstraktionsniveau der Interaktionsmethodik so gefasst sein, dass sich Interaktionsprozesse und damit Anwendungssysteme für alle Phasen des Coachingprozesses differenziert beschreiben lassen. Die einer Anwendung zugrundeliegende Struktur der Interaktionsmethode bestimmt damit die Anpassungsfähigkeit dieser Lösung.

1.1.1.2.2.1 Die Daten-Erhebungs- und Rückkopplungs-Methode (Data-Syurvey-Feedback / DSF)

„Diese Bezeichnung ist ein Sammelbegriff für eine Vielzahl sehr unterschiedlicher Vorgehensweisen, die in einer grossen Zahl von Interaktionstechniken integriert oder variiert werden (z.B. bei der 3D-Analyse, Konfrontations-Treffen, der Diagnosesitzung bzw. den Problemlösungsgesprächen).“[16]
Die Data-Survey-Feedback-Methode geht auf Collier und Lewin zurück, und kann als zentrales Element der sog. Aktionsforschung verstanden werden und findet v.a. in systemischen Beratungsansätzen heute weite Verwendung .
„Der Vorteil der Datenerhebungs-Rückkopplungs-Methode ist, dass nicht nur eine breite Informationsbasis vorliegt, die beliebig differenziert werden kann (z.B. Aufgliederung in Bereiche, Funktionen, Geschlecht, hierarchischer Stellung, Erfahrung usw.), sondern dass in den Erhebungs-, Analyse- und Planungs-Phasen eine grosse Zahl von Personen beteiligt wird, was sowohl Gültigkeit der Informationen wie die Akzeptanz der Lösungsvorschläge steigern kann“.[17] „Durch die Konkretheit der abgeleiteten Maßnahmen werden eindeutige Bezugspunkte geschaffen, deren erreichen oder Verfehlen systematisch und unmissverständlich geprüft werden kann“.[18] Neuberger weist jedoch darauf hin, dass „Data-Survey-Feedback-Verfahren ihre Wirkung erst in der Wiederholung entfalten: Wenn die Beteiligten erfahren haben, dass sie nicht BLOß als reine Datenlieferanten missbraucht werden, sondern sich etwas in ihrem Sinne ändert, dann werden sie sich im nächsten Durchgang mit steigendem Engagement beteiligen“.[19]

[16] Neuberger, O.(Hrgs.): Personalentwicklung, Basistexte Personalwesen. Stuttgart, 1994; S. 246
[17] Wilpert, B.: Führung in deutschen Unternehmen. Berlin, 1977; S. 43
[18] Papenfuss, K. Pfeuffer, E. & v. Rosenstiel, L.: Selbst- und Fremdwahrnehmung bei Führungskräften der höchsten Ebene.Psychologie und Praxis, 29 (3), 1985; S. 130
[19] Neuberger, O.(Hrgs.): Personalentwicklung, Basistexte Personalwesen. Stuttgart, 1994; S. 247

Das allgemeine Ablaufschema der DSF-Methode wird im folgendem Phasenmodell dargestellt, wobei dem Ansatz des Coachings folgend, die Interventionen – welche in diesem Zusammenhang in der Form von Feedback durchgeführt werden können – zur Verdeutlichung als zusätzliches Element dargestellt wird. Diesem Phasenkonzept liegt damit ein systemisches Verständnis des Data-Survey-Feedback-Zyklusses zugrunde.

Der Data-Survey-Feedback-Prozess

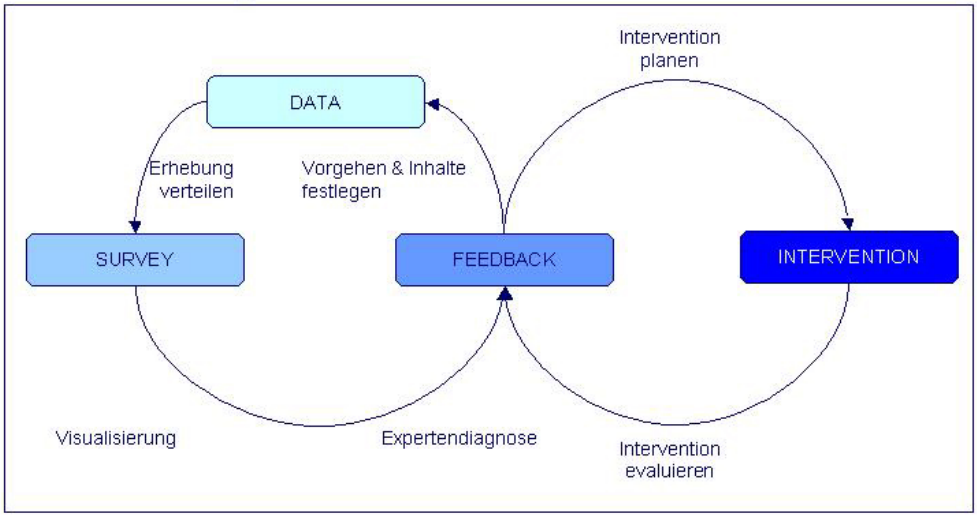

Abbildung 9: Schematische Darstellung eines systemischen Data-Survey-Feedback-Prozesses

- DATA: Informationen sammeln

  Bevor die eigentliche Datenerhebung stattfinden kann, nimmt der Coach Kontakt zu den Auskunftspersonen auf und führt die zur Vereinbarung des Vorgehens notwendigen Vorgespräche. Darüber hinaus werden Inhalte der Erhebung geklärt sowie Fristen vereinbart. In der folgenden Datenerhebung werden die diagnostischen Informationen gesammelt, was entweder (hoch)strukturiert bzw. standardisiert über Fragebögen oder weitgehend unstrukturiert z.B. durch Tiefeninterviews erfolgen kann.

- SURVEY: Hypothesen bilden

  Nach Abschluss der Erhebung werden die generierten Informationen durch den Coach ausgewertet, zusammengefasst und in Form von Tabellen, Profilen oder Diagrammen aufbereitet. Diese Verdichtungsarbeit kann zentralisiert durch Spezialisten erfolgen, oder in Projektgruppen unter Mitarbeit der Auskunftspersonen. Hier erfolgt eine erste Analyse der Ergebnisse durch den Coach.

- FEEDBACK: Intervention

Mit der Festlegung der Reihenfolge und der Art und Weise der Rückkopplung der aufbereiteten Daten an die Auskunftspersonen legt der Coach bereits seine *Interventions-strategie* fest. Darüber hinaus muss festlegen werden, ob:

- alle Auskunftspersonen informiert oder nur eine ausgewählte Gruppe,
- die Informationen schriftlich oder mündlich präsentiert werden,
- Einzelgespräche oder Gruppensitzungen durchgeführt werden.

Zuerst erläutert er in der *Gesprächseröffnung* den Auskunftspersonen, dass nunmehr das Feedback- und Beratungsgespräch erfolgt. Der Coach muss sich dann entscheiden ob er zuerst Rückmeldung durch die Auskunftspersonen erhalten möchte, bevor er diesen Feedback gibt, oder umgekehrt.

Bei der *Rückmeldung durch die Auskunftsperson* wir der Kandidat gefragt, ob er/sie Rückmeldung geben oder darauf verzichten möchte. Der Kandidat erhält dabei die Gelegenheit zu beschreiben, wie er den diagnostischen Prozess wahrnimmt und seine Leistung und Wirkung in der vorangegangenen diagnostischen Situation selbst einschätzt. Diese spezielle Art der Rückmeldung wird allgemein als „Metakommunikation“ bezeichnet, was für die „Kommunikation über die Kommunikation“ steht.

Durch die Rückkopplung an die Auskunftsperson erläutert der Coach dem Kandidaten dessen Erhebungsdaten. Dabei geht der Coach im Einzelnen darauf ein, welche diagnostischen Indikatoren oder Beobachtungen ihn zu welchen Einschätzungen veranlasst haben. Der Coach legt so, dem systemischen Ansatz folgend, seine Hypothesen, auf denen er sein Urteil aufbaut dem Betroffenen offen und schafft so die Basis für ein offenes Gespräch.

Die rückgemeldeten Daten dienen dem *Abgleich der Einschätzungen* zwischen Coach und Teilnehmern und sind bereits Teil der Intervention durch den Coach.
In diesem Analyse- und Interpretationsprozess werden konkrete Maßnahmen möglichst präzise beschrieben, bestimmten Verantwortlichen übertragen und zeitlich terminiert. Wenn die *Realisierung der Maßnahmen* erfolgt ist, werden diese durch eine *Evaluation* auf ihre Zielerreichung hin bewertet.

1.1.1.3 Systempflege und –wartung

Je komplexer und vernetzter eine Anwendung ist, desto höher ist sowohl der Aufwand für Installation und Implementierung als auch für die Systempflege und Wartung. Aus diesen Gründen werden heute überwiegend einfachere „stand-alone“ Anwendungen intern durch den Anwender installiert und gepflegt. Dezentrale, netzbasierte Anwendungen werden dagegen aufgrund ihrer Komplexität sowie den hohen Ansprüchen an ihre Verfügbarkeit v.a. bei geschäftskritischen Anwendungen durch externe

Spezialisten installiert, implementiert und gepflegt. Durch die Integration der Lösung in den Coachingprozess hat diese eine sehr hohe Sichtbarkeit gegenüber den Coaching-Kunden, was höchste Anforderungen an Verfügbarkeit und Sicherheit dieser Art von Anwendungen stellt. Für Einzelanwendungen bedeutet dies, dass die mit Wartung und Pflege des Systems verbundenen Aktivitäten sehr detailliert und benutzerfreundlich vermittelt werden müssen. Hersteller aus diesem Anwendungssegment bieten heute Telefon-Hotlines und Internetforen für ihre Kunden als zusätzliche Services an. Derartige Serviceaktivitäten sind bei den Anbietern komplexer Netzwerklösungen seit einiger Zeit Standard. Die Servicequalität unterscheidet sich in diesem Bereich vielmehr über die Reaktionszeit von Servicepersonal sowie Gewährleistungsansprüchen bei Verfügbarkeit und Sicherheit der Anwendung.

1.1.1.4 Update

Updates können Softwarelösungen inhaltlich und/oder funktionell erweitern und ergänzen. Der Hersteller kann die Anwendung damit nach einer gewissen Laufzeit um neue Module und Funktionen erweitern, oder bestehende Inhalte und Funktionen ergänzen. Währen die Ergänzung eine Spezialisierung der Anwendung bedeutet, erfordern Erweiterungen i.d.R. höhere Aufwendungen für den Hersteller. Die Frequenz von Updates hat durch die zunehmende Modularisierung von Anwendungssystemen zugenommen. Gerade bei „stand-alone“-Lösungen betrachten die Hersteller Updates zunehmend als Holpflicht der Anwender.

1.1.1.5 Service und Schulung

Der verfügbare Service bei einfacheren „stand-alone“-Lösungen beschränkt sich überwiegend auf „Hotlines“ und Internetpräsenz. Hier ist zwischen kostenpflichtigen und unentgeltlichen Angeboten zu unterscheiden. In diesem Bereich werden verstärkt Online-Schulungen, jedoch keine speziellen Schulungsanwendungen eingesetzt. Dabei sollte die Zeitdauer für Schulungen überschaubar und flexibel sein und soweit möglich arbeitsplatznah erfolgen. Bei komplexeren Anwendungen sind „Help-Desk“-Dienste heute Standard. Diese können entweder vom Hersteller selbst oder von externen Dienstleistern angeboten werden und reichen in ihrem Umfang bis zur ständigen Verfügbarkeit von Beratern vor Ort. Nur sehr grossen Unternehmen richten dazu eigene Abteilungen ein. Vielmehr ist es heute üblich, durch Partnerschaften ein umfassendes Serviceportfolio für die eigenen Anwender zugänglich machen. Dabei sollen durch Produktschulung zum einen die Potentialnutzung der Lösung sicherstellen als auch fehlerhafte und schädliche Anwendung minimieren werden. Schulung kann

intern oder extern erfolgen, wobei zunehmend auf externe Schulungsanbieter zurückgegriffen wird, da diese sowohl über hohe Kompetenz als auch über die kritische Masse an Niederlassungen, um flächendeckende Verfügbarkeit zu gewährleisten, verfügen. Bei Training und Schulung überwiegen dabei arbeitsplatzferne Maßnahmen, die meist längere Seminarblöcke umfassen und auf eine abschließende Zertifizierung ausgelegt sind.

1.1.2 Qualitätsmerkmale der Systemarchitektur

„Die Architektur eines IT Systems beschreibt die grundlegende Struktur des Systems in Bezug auf Daten, verarbeitende Funktionen und Schnittstellen zu umgebenden Systemen und zu Benutzern sowie die Beziehungen dazwischen. Die Architektur muss die an das System gestellten funktionalen und nicht funktionalen Ansprüche möglichst vollständig berücksichtigen“.[20]

Damit die an das Kerngeschäft von Coaches gestellten Anforderungen eingehalten werden können, müssen auch die zur Erfüllung der geschäftlichen Tätigkeiten benutzten IT Systeme bestimmte Systemeigenschaften aufweisen. Ziel der Systemarchitektur ist es, die sich teilweise widersprechenden Anforderungen derart zu berücksichtigen, dass ein ausgewogenes Gesamtsystem resultiert.

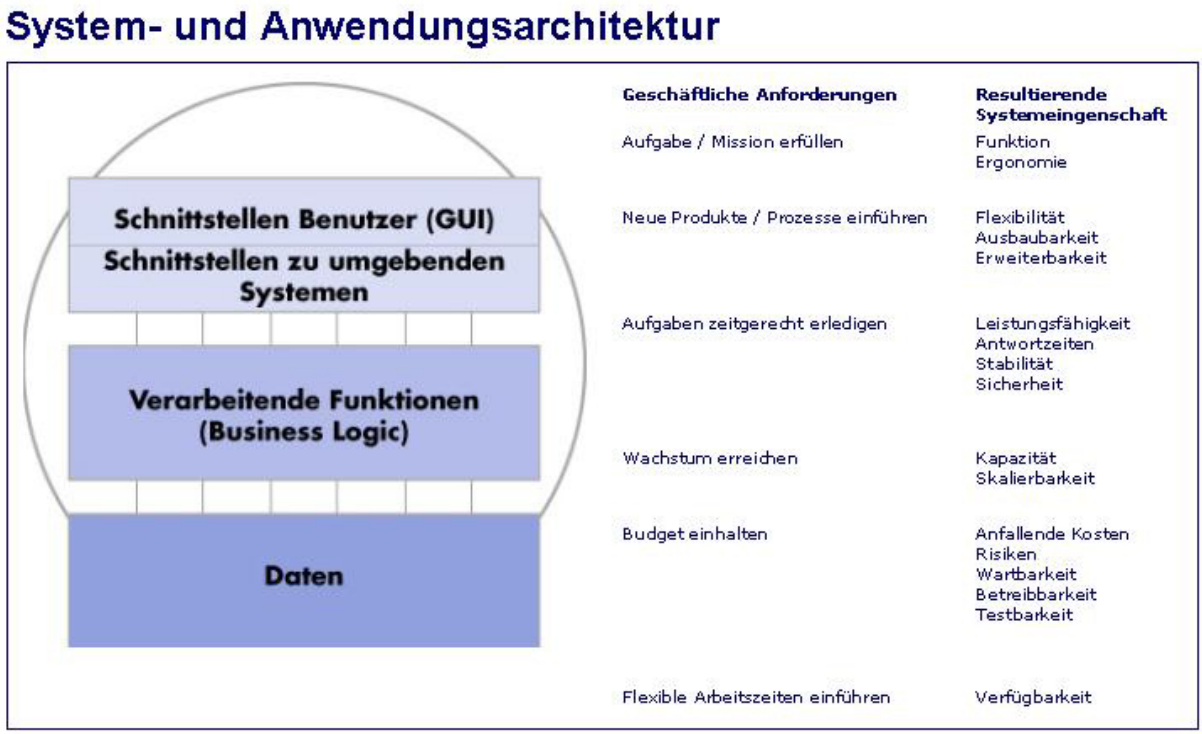

Abbildung10: Schematische Darstellung von System- und Anwendungsarchitekturen anhand des „3tier-Modells“

[20] http://www.itarco.com/2_forum/211_forum.html

Zentrale Aufgabe des Coaches ist es Veränderungsprozesse zu konzipieren und zu planen, umzusetzen sowie zu steuern. Damit soll er wirksame Hilfe zur Selbsthilfe leisten. Diese Aufgabenanforderungen müssen sich über die realisierten Systemeigenschaften wie Funktionalität und Ergonomie in der Anwendung wiederspiegeln. Dazu zählen neben klarer Prozessorientierung die Möglichkeiten der Anwendung, die betroffenen Teilnehmer aktiv zu beteiligen, was durch zeitnahe Kollaborationsplattformen wie die Anbindung ans Internet gelöst werden kann. Trotz dieser komplexen Anforderungen ist die Ergonomie einfach und intuitiv handhabbar zu halten. Dies wird umso schwieriger je mehr Flexibilität die Lösung im Bezug auf die Integration neuer Beratungs- und Interventionsmethoden durch den Coach zulässt. Auf Anwendungsseite kann dies z.B. durch modularen Aufbau der Lösung sowie Gewährleistung von Austauschbarkeit und Erweiterbarkeit bestehender Anwendungsmodule erreicht werden. Obwohl diese Anforderungen zusätzliche Systemressourcen beanspruchen, dürfen die für den Coach zentralen Systemeigenschaften wie Leistungsfähigkeit, Antwortzeit als auch Stabilität und Sicherheit dadurch nicht beeinträchtigt werden. In diesem Zusammenhang ist ebenso eine benutzerorientierte Lösung zu finden wie bei den Systemkapazitäten und dessen Skalierbarkeit.
Die allgemeinen Anforderungen an sowie die zentralen Erfolgsfaktoren für die Systemarchitektur werden im Folgenden anhand der 3-Tier Architektur als eine der möglichen grundlegenden Strukturen eines IT Systems dargestellt:

1.1.2.1 GUI (Graphical User Interface)

„Graphical User Interface“ heißt übersetzt etwa "grafische Benutzeroberfläche". Sie wurden entwickelt, um die Arbeit mit Computern zu erleichtern und um sie damit tauglicher für den Massenmarkt zu machen, denn die manuelle Eingabe von Befehlen mit vielen Parametern war und ist alles andere als benutzerfreundlich. Die wesentlichen Konzepte einer solchen Oberfläche umfassen die Verwendung der Maus, von Icons und von Fenstern. Weite Verbreitung fand ab 1984 das MacOS für den Apple Macintosh, dessen Design als Vorlage für Microsoft „Windows“ diente und sich seitdem nicht grundlegend geändert hat“. [21]
Funktionalität und Ergonomie muss den Coach in seiner Leistungserbringung effizient und effektiv unterstützen. Dazu zählen zum einen die Planung und Steuerung von Veränderungen durch die Prozessorientierung der Anwendung. Zum anderen muss die Anwendung die betroffenen Teilnehmer aktiv in die Veränderungsarbeit integrieren. Die Anwendung muss damit direkt in die Coaching-Interaktion nutzbar sein und darüber hinaus als gemeinsame Arbeitsplattform dienen können. Die Benutzeroberfläche muss damit an die Anforderungen unterschiedlicher Anwenderrollen angepasst sein, sowie weitere, individuelle Anpassungsoptionen bieten.

[21] http://rnvs.informatik.tu-chemnitz.de/proseminare/www01/doku/usability/3.html

Richtlinien für das Design einer Oberfläche sind:

Stabilität

Der Computer reagiert nur auf Eingaben des Nutzers, beispielsweise Mausklicks oder Tastatureingaben. Nur dann führt der Computer eine Aktion aus, nicht von allein, also ohne Nutzereingabe. Heute sind jedoch automatisch angestoßene Prozesse unumgänglich, was v.a. auch die zunehmende Vernetzung von Hard- und Software zurückzuführen ist.

Sichtbarkeit

Alle Elemente, die der Nutzer manipulieren kann, sind auf dem Bildschirm sichtbar, man kann sofort alles überblicken. Wenn man zum Beispiel beim Macintosh eine Diskette einlegt, erscheint ein entsprechendes Icon auf dem Monitor und man kann sofort damit arbeiten. Aufgrund der massiven Vernetzung der Rechner sind heutzutage auch hier Einschränkungen gegeben. Grafische Benutzeroberflächen haben sich sehr schnell als Standard etabliert und sind heute in fast allen Betriebssystemen und Anwendungen übernommen worden, das bekannteste Beispiel ist sicherlich „Windows“ bzw. „Office“-Anwendungen von Microsoft.

Anpassung ans Web

Bei der Entwicklung von grafischen Oberflächen für Anwendungen, die auf dem Rechner des jeweiligen Nutzers laufen, kann der Designer davon ausgehen, dass die Hardware der Nutzer relativ gleich sein wird. Er kann den Nutzer leiten, indem man zum Beispiel Menüpunkte grau markiert, wenn sie im aktuellen Kontext keinen Sinn ergeben. Ebenso kann der Nutzer aufgefordert werden, bestimmte Eingaben zu machen, zum Beispiel auf [OK] zu drücken. Und nicht zuletzt kann der Designer jeden Pixel auf dem Bildschirm kontrollieren, was ihm bei der grafischen Gestaltung von Steuerungsfunktionalitäten grossen Spielraum lässt.

Bei Anwendungen, die dezentral über das Internet ablaufen und damit der Browsers als zentrale Anwendungsoberfläche dient, ist dies nicht der Fall. Das Design für Webseiten baut zwar auf Richtlinien für grafische Oberflächen auf, muss aber an die speziellen Umstände im Internet angepasst werden. Insbesondere gilt hier:

unterschiedlichste Nutzer

Beim Entwurf einer grafischen Oberfläche für eine Anwendung kann davon ausgegangen werden, dass die Nutzer sich Zeit nehmen, um sich in das System einzuarbeiten. Dementsprechend ist zu erwarten, dass die Kompetenz der Nutzer im Umgang mit dem System relativ homogen ist. Bei Internetbasierten Anwendungen ist dies nicht gegeben. Der Erfahrungshintergrund der Anwender kann hier als sehr heterogen eingeschätzt werden. Auf diese hohe Varianz der Erfahrungen und Kenntnisse der Anwender muss insbesondere geachtet werden, da Webseiten i.d.R. keine eingebaute Hilfefunktion oder ein Handbuch

haben.

unterschiedlichste Hard- & Software

Hier gilt ähnliches wie für die Nutzer: Bei einer grafischen Oberfläche kann man davon ausgehen, dass die verwendete Hardware relativ homogen ist, so dass die Anzeige auf allen Rechnern gleich aussieht. Im Internet gibt es nun nicht nur die verschiedensten Rechnerplattformen, sondern auch die unterschiedlichsten Browser, alle mit spezifischen Restriktionen bei der Darstellung der Webseiten. Dies hat zur Folge, dass eine Webseite völlig verschieden oder im schlimmsten Fall nicht korrekt angezeigt wird. Die Nutzung von internetbasierten Anwendungen wird in letzter Zeit v.a. durch die zunehmenden Sicherheitsanstrengungen innerhalb der Unternehmen neuen Restriktionen unterworfen.

keine Kontrolle über den Nutzer

Wie bereits beschrieben, kann man bei einer grafischen Oberfläche den Nutzer mehr oder weniger lenken, zum Beispiel durch das Ausgrauen von Menüpunkten.

1.1.2.1.1 Usability

Nach ISO-Norm 9241 wird der Begriff Usability folgendermaßen definiert: “Die „Usability“ eines Produktes ist das Ausmaß, in dem es von einem bestimmten Benutzer verwendet werden kann, um bestimmte Ziele in einem bestimmten Kontext effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen“.[22] Ins Deutsche ließe sich „Usability“ mit "Benutzbarkeit", "Bedienungsfreundlichkeit" oder "Ergonomie" übersetzen.

Grundlagen für gutes Design

Grundsätzlich „gilt für jedes Design, dass der Nutzer die Anwendung nutzt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Darum muss das Design darauf abzielen, dem Nutzer das Erreichen dieses Zieles so einfach wie möglich zu machen.“[23] Für das Erstellen von Anwendungen folgen daraus diese Richtlinien:

Simplizität:

Das Oberflächendesign ist einfach und übersichtlich zu halten. Der Nutzer kann die Funktionen und ihre Inhalte schnell überblicken und wird nicht von Unnötigem abgelenkt. Hinzu kommt, dass aufwendiges Design in der Regel höhere Anforderungen an die Hardware

[22] http://rnvs.informatik.tu-chemnitz.de/proseminare/www01/doku/usability/1.html
[23] http://rnvs.informatik.tu-chemnitz.de/proseminare/www01/doku/usability/2.html

stellen und dadurch die Leistungsfähigkeit der Anwendung verschlechtern und damit den potentiellen Anwenderkreis verringern können.

Effektivität:

Das Design der Anwendungsoberfläche erleichtert das Finden der gesuchten Information und Funktionalität. Dies kann heute durch die grafische Darstellung von Metainformationen wie dem aktuellen Arbeits- und Projektstatus erreicht werden.

Intuitivität:

Die Oberfläche ist für den Nutzer sofort verständlich, d.h. der Anwender muss sich nicht erst in eine umständliche Navigation einarbeiten. Je mehr die grafische Darstellung von Metainformationen dem aktuellen Arbeits- und Projektstatus entspricht, desto schelle kann sich der Anwender intuitiv orientieren. Bei Webseiten kommt neben den grafischen Darstellungsrestriktionen durch die verwendete Hypertext-Markup-Language (HTML) erschwerend hinzu, dass selten ausreichende Hilfefunktionen oder ein Handbuch existieren, so wie es bei Software normalerweise der Fall ist.

Fehlertoleranz:

Grundsätzlich gilt, dass der Nutzer ein Mensch ist und als solcher auch Fehler macht. In einem solchen Fall muss das System angemessen reagieren, ohne den Nutzer für seinen Fehler zu bestrafen.

1.1.2.2 Schnittstellen

Schnittstellen sind die Verbindung zwischen Computern und Peripheriegeräten sowie zu anderen Anwendungen. Nur bei Kompatibilität der software- und hardwaretechnischen Schnittstellen ist ein Austausch über vorhandene Schnittstellen möglich. Auf Anwendungsebene kann nur dann der Im- und Export von Daten zur Nutzung und Weiterverarbeitung in anderen Lösungen stattfinden, wenn beide Anwendungen mit der den Datenbanken zugrundeliegenden Datenstrukturen der Quellanwendung arbeiten können. Die zentrale Schnittstelle auf Rechnerebene stellt heute das Internet mit dessen standardisierten Datenaustauschprotokollen dar. Durch die Schnittstelle zum Internet lassen sich Anwendungen modular um zusätzliche Funktionen und Inhalte erweitern. Internetbasierte Anwendungen zeichnen sich darüber hinaus durch ihre hohe Skalierbarkeit aus, was besonders effiziente Kapazitätserweiterungen gewährleistet.

1.1.2.3 Business Logic

„Die Businesslogik beinhaltet die eigentliche Applikation. Hier werden die Zusammenhänge zwischen den Datenbanken definiert und die Fähigkeiten von Anwendungen festgelegt. Sofern ein auf dieser Schicht aufbauendes Modul eine Logik daraus benötigt, fordert es dieses unter dessen Namen an. Die Applikationsschicht stellt Ihre Daten in Form von virtuellen Tabellen zur Verfügung, die so nicht in der Datenbank existieren. Eine darauf aufbauende GUI muss diese Daten nur noch auslesen und anzeigen. Funktionalitäten der Logik sind auch von Fremdapplikationen erreichbar“[24].

1.1.2.4 Daten

Die einer Anwendung zugrundeliegenden Daten werden über das Format der Datenbankstruktur bestimmt, in der sie abgelegt werden. Dabei setzen sich v.a. bei komplexeren Lösungen zunehmend relationale Datenbanksysteme durch, da sie eine automatisierte Analyse durch externe Anwendungen erleichtern. Sicherheitsaspekte sind auf dieser Ebene besonders in Bezug auf Datenkonsistenz und -persistenz zu berücksichtigen. Die Gewährleistung des notwendigen Sicherheitsniveaus in den Datenbanken wird jedoch durch deren zunehmende Vernetzung immer schwieriger.

2 DAS „COACHINGDATAENVIRONMENT©“

Die „FragebogenEngine©“(FE) steht im Zentrum des existierenden Prototypen „CoachingData-Environment©“, der im Rahmen eines Diplomarbeitsprojekts am Lehrstuhl für „Teamentwicklung und Interaktionsmanagement“ der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Augsburg mit Prof. Dr. Dr. R. Haubl entwickelt wurde. Darauf aufbauend wird die Match2 GmbH i.G. Erweiterungsmodule entwickeln, wodurch mittelfristig „Professional-Service-Automation“(PSA)-Lösungen für die spezifischen Anwendungssegmente des Change-Managements entstehen werden.

[24] http://www.she.de/images/SHE/Internet/Quantos-Techn,0.pdf.

Match2questioneering

Produktarchitektur: Coaching Data Environment der Match2

Der modulare Aufbau der Softwarearchitektur ermöglicht komponentenunabhängige Entwicklung und Vertrieb.

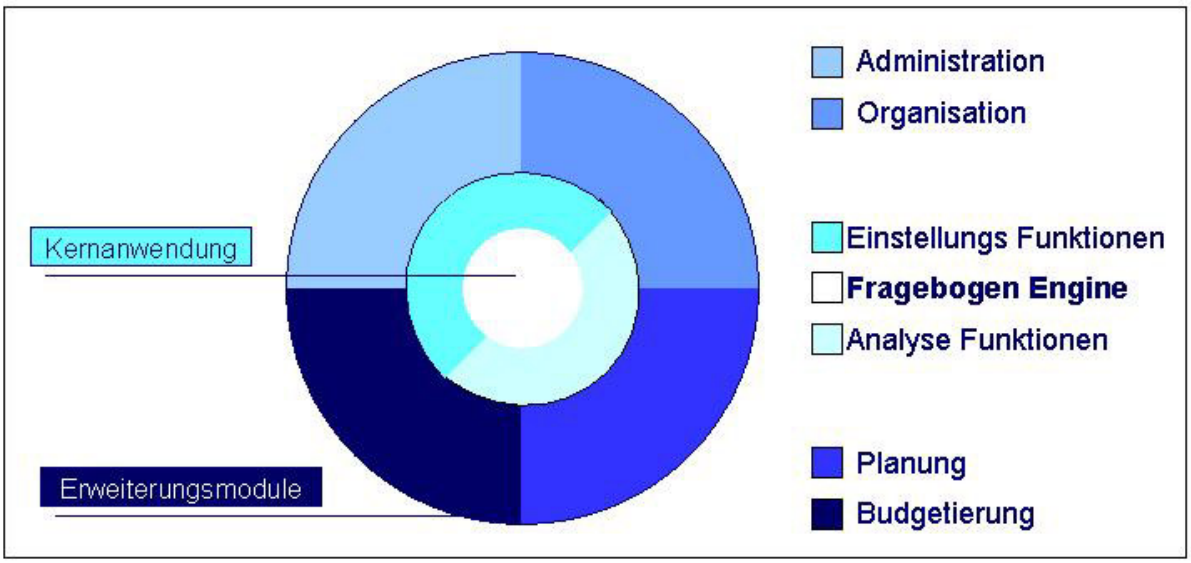

Abbildung 21: Schematische Darstellung der Produktarchitektur des „CoachingDataEnvironmet©“

Kernanwendung des „CoachingDataEnvironment©“ ist die FE, die relevante Funktionen des DSF-Zyklusses wie z.B. Datenerhebung, -analyse und -auswertung sowie Visualisierung und Protokollierung der Ergebnisse integriert.

Zukünftig sollen neben der Arbeitsphase alle primären sowie erhebungs- als auch projektbezogenen, sekundären Aktivitäten entlang des gesamten Coachingprozesses integrier werden, die sich, über fragebogenbasierte Datenerhebung und –analyse sinnvoll, durch Software unterstützen lassen.

Fokus der Produktentwicklung des prototypischen „m2CoachingAssinstant“ in der Version1.01.1, war dessen strategische Ausrichtung auf die maximale inhaltliche Flexibilität bei der Umsetzung von möglichen 360°-DSF-Prozessen. Jeder von einem Veränderungsprozess Betroffene kann sich über die Teilnahme an einer Umfrage mit dem „m2CoachingAssinstant“ aktiv beteiligen. Nachdem ein Teilnehmer als Auskunftsperson aktiv an einer Datenerhebung teilgenommen hat, bleibt er dadurch weiterhin in den Veränderungsprozess involviert, dass er zukünftig erstens, sofortiges Feedback in Form einer standardisierten Auswertung seiner Dateneingabe erhält und zweitens, die Möglichkeit zur Teilnahme an der Thematisierung der erhobenen Inhalte erhalten wird.

Die realisierte Flexibilität des „m2CoachingAssinstant“ erlaubt es, online-Datenerhebungen wie z.B. Kundenbefragungen als Dienstleistung für externe Kunden durchzuführen.

Ziel ist es, die hieraus gewonnenen Erfahrungen derart im CDE Version01 umzusetzten, dass dem Coach, als zentralem Anwender, maximaler Freiraum bei der Gestaltung der Coaching-Interaktion ent-

steht. Strategische Ausrichtung der FE Version02 wird sich auf die maximale Flexibilität der Auswertungs- sowie Darstellungsformen fokussieren.

Der Datenerhebungs-Rückkopplungs-Prozess wird dabei über computerbasierte Netzwerke ohne Medienbrüche abgewickelt. Die zentrale Schnittstelle des netzwerkbasierten „m2CoachingAssinstant" stellt, mit dem Standardprotokoll TCP/IP, das Internet und daran angeschlossene Dienste dar. So lassen sich maximale Verfügbarkeit bei minimalen Anforderungen an die verfügbare Infrastruktur der Anwender umsetzen. In der vorliegenden Version01 der Kernanwendung ist ein exemplarisches Portfolio an fragebogenbasierten Datenerhebungsmethoden hinterlegt. Diese sind, in unterschiedlichen Eskalationsstufen für verschiedene, am Veränderungsprozess beteiligte Personen, in den Perspektiven der Selbst- und Fremdeinschätzung, verfügbar. Jede Person kann über den Browser als Internetzugang an einer spezifischen Erhebung teilzunehmen, wenn der Coach den persönlichen Zugang zum Erhebungsprozess erteilt. Den Fragebögen sind in der aktuellen Version der FE fixe Visualisierungsformen zugeordnet. Die erhobenen Daten werden nach Abschluss der Erhebung automatisch in die definierte Darstellungsform eingespeist.

Neben einer Vielzahl an Visualisierungsoptionen bei den grafischen Auswertungen werden die Anwender zukünftig auch schriftliche Protokolle erhalten. Die vorgesehenen Erweiterungsanwendungen zielen auf die sekundären Aktivitäten des Coachingprozesses ab und umfassen dabei neben der Daten-Erhebung und Rückkopplung v.a. das Projektmanagement des Beratungsauftrags bzgl.:

- Budgetierung: Kostenvoranschlag, Abrechnung, Projektkostensteuerung
- Administration: Verwaltung von Teilnehmern und Projektdaten
- Planung /Organisation: Steuerung von Terminen, Teilnehmern und Aufgaben

Mit dem auf der FE aufsetzenden CDE speziell für teamzentriertes Coaching wird Match2 in die zentrale Anwendungsebene von Change-Management-Prozessen einsteigen. Match2 wird dadurch bei der Entwicklung der Erweiterungsanwendungen das bestehende Synergiepotential optimal nutzen, das vor allem in inhaltlichen sowie prozessualen Überschneidungen und Ähnlichkeiten liegt. Während das „OrganizationDataEnvironment" (ODE) Entwicklungen und Veränderungen auf organisationaler Ebene umfasst, fokussiert das „ProfessionalsDataEnvironment" (PDE) Lern- und Kompetenzprofile auf individueller Ebene.

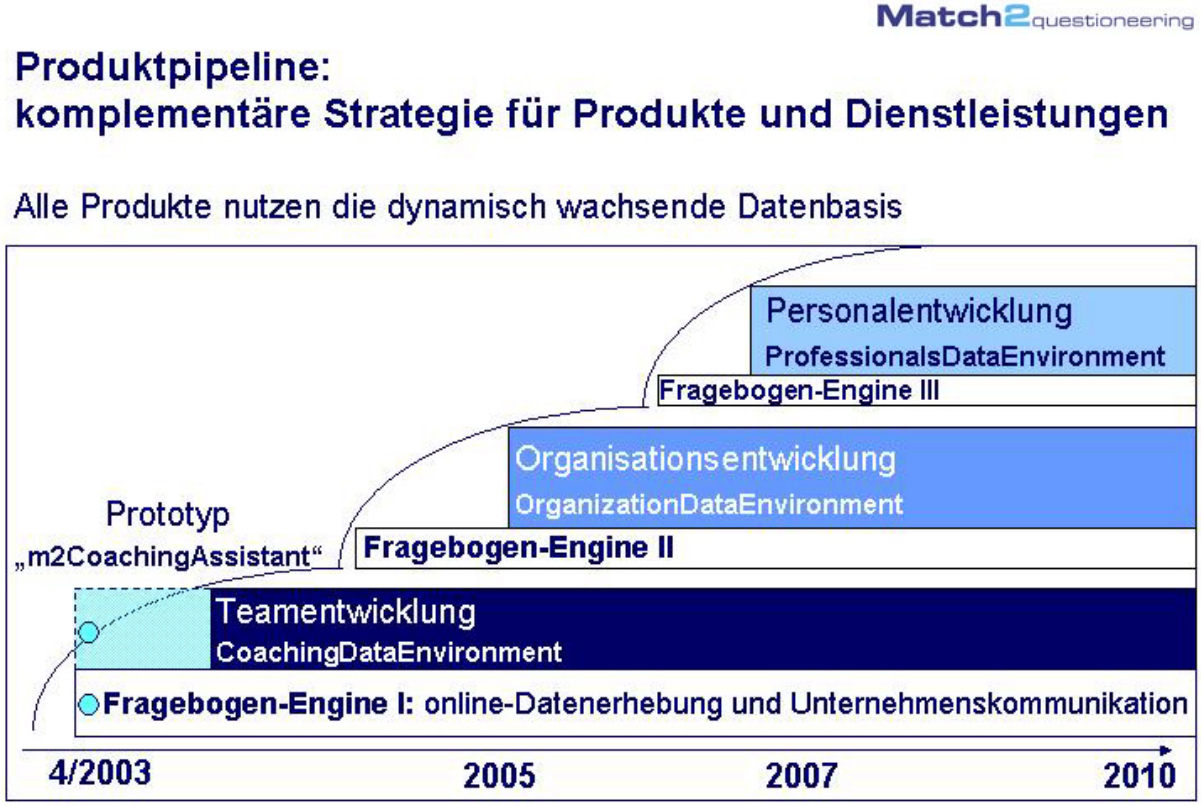

Abbildung 22: Produktpipeline der Match2 GbR im Konzept der drei Horizonte

2.1 Status des „CoachingDataEnvironment©“ in der aktuellen Version: der „m2CoachingAssistant“

Die zum jetzigen Zeitpunkt verfügbare, lauffähige Version0 des „CoachingDataEnvironment©“, der „m2CoachingAssistant“, deckt die primären und sekundären Prozesse umfassend ab, während die Umsetzung von Funktionalitäten sowie Inhalten teilweise über die Schaffung von Schnittstellen abgeschlossen ist.

Im folgenden Abschnitt wird die funktionale Prozessstruktur, dazugehörige funktionale Ansätze sowie verfügbare Inhalte der Gesamtanwendung mit dem Fokus auf die existierende Version0 des „CoachingDataEnvironment©“ schematisch dargestellt. Über die in der Softwarearchitektur umgesetzten, beteiligten hardware- und softwaretechnischen Komponenten, wird zuerst die Funktionsweise der Anwendung im Coaching aufgezeigt.

Nach der Darstellung der Funktionsweise des aktuellen „m2CoachingAssistant“ in der realisierten Anwendungsarchitektur, werden bisher mögliche Anwendungsfälle sowohl in den primären als auch in den sekundären Aktivitäten des Coachings aufgezeigt, die bereits von dieser Lösung unterstützt werden.

2.1.1 Primäre Aktivitäten in der Arbeitsphase des Coachings:

In der aktuellen Version des „m2CoachingAssistant“ werden die Inhalte jeder Erhebungsdimension vollständig über eine einzige, zentrale Zugangsstelle in das System eingegeben. Jede Frage einer Erhebungsdimension wird dazu für jede verfügbare Eskalationsstufe in einer fixierten Reihenfolge voll ausformuliert. Als Inhalt der Frage sind nicht nur beliebige Textfolgen, sondern auch grafische Darstellungen umsetzbar. Jeder Frage wird über ihre Nummer einer Antwortskala zugeordnet. Antwortskalen umfassen bisher bereits eine Vielzahl von Formaten, die von dichotomen, über variabel einstellbaren Skalierungen hin zu freien Antwortfeldern reichen. Es sind bereits heute bis zu drei Eskalationsstufen in unterschiedlichen Antwortskalen zu einer Frage innerhalb einer Erhebungsdimension umsetzbar.
Jede Phase des DFS-Zyklus lässt sich auf drei Ebenen herunterbrechen. Diese Ebenen umfassen zum einen den Prozess, darüber hinaus jeweils funktionale Aspekte und dazu gehörende Inhalte. In der vorliegenden Version des „CoachingDataEnvironment©“ sind die Prozesse zur Erhebungsplanung sowie der damit verbundenen Wahl der Einstellungen als auch die Erhebungsdurchführung weitestgehend umgesetzt. Auf Ebene der Rückkopplung von Erhebungsdaten über grafische Auswertungen ist der Prozess nur eingeschränkt verfügbar.
Auf der funktionalen Ebene beschränkt sich die aktuelle Version0 des „CoachingDataEnvironment©“ auf die Auswahl der Erhebungsdimension und damit verbundener, impliziter Wahl der Eskalationsstufe. Funktionen zur expliziten Auswahl von Eskalationsstufen, statistischen Analysen sowie darauf aufsetzenden Visualisierungen, befinden sich noch im Entwicklungsstadium.
Auf der inhaltlichen Seite sind bisher exemplarische Erhebungsdimensionen für die Arbeitsphase des Coachingprozesses umgesetzt, die auch durchgeführt werden können. Vorlagen zur grafischen Rückkopplung der Erhebungsergebnisse befinden sich in der Entwicklung.

2.1.1.1 Erhebung planen und Erhebungseinstellungen vornehmen

Will der Coach erstmalig im Rahmen eines Beratungsprojektes mit dem „m2CoachingAssistant“ arbeiten, legt er dafür einen spezifischen Projektordner an. Hier werden alle projektspezifischen Daten abgespeichert. Werden bereits in der Kontaktphase des Coachingprozesses Teilnehmerdaten eingegeben, stehen diese zu jeder Zeit u.a. in der Auswahlfunktion zur Teilnehmerbesetzung für eine Datenerhebung, zur Verfügung.
Die Auswahl einer Erhebungsdimension erfolgt über die Gesamtübersicht. Anhand eines hinterlegten Kalenders kann der Coach innerhalb eines Beratungsprojektes DSF-Zyklen zu den in der Anwendung

hinterlegten Erhebungsdimensionen beliebig terminieren. Der Erhebungsstatus wird dabei aktuell in der Übersicht angezeigt.
In den bestehenden Erhebungsdimensionen sind folgende Eskalationsstufen abgebildet:

- Der Bezugszeitpunkt der Erhebung über Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft.
- Wahrnehmungsrichtung der AKP zum Erhebungsgegenstand
  Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Mögliche Bezugsebenen des Erhebungsgegenstandes
  Individuum, Team, Abteilung und Unternehmen

Erst unterschiedliche Eskalationsstufen zu einer Erhebungsdimension ermöglichen es, mehrdimensionale und komplexe Konstrukte, die sich im Zeitverlauf verändern, dynamisch und ganzheitlich zu erfassen und darzustellen.
Da es sich bei keinem in einem Veränderungsprozess relevanten Hebel um ein statisches Konstrukt handelt, jedoch die Veränderungsgeschwindigkeit zwischen den Konstrukten deutlich variieren kann ,ist es notwendig, alle Erhebungsdimensionen mit einer zeitlichen Komponente auszustatten. Nur so wird es möglich, realisierte Veränderungsleistungen aufzuzeigen, als auch Traditionen (Vergangenheit) sowie Ansprüche und Erwartungen (Zukunft) der Beteiligten transparent zu machen. Vor allen der Vergleich von absoluten Veränderungen über unterschiedliche Erhebungsdimensionen ermöglicht nicht nur die Darstellung von Veränderungsleistung und –geschwindigkeit, vielmehr lässt sich überprüfen, ob und inwieweit die Veränderung in die gewünschte Richtung geht. Dies ist vor allem deswegen notwendig, da insbesondere bei sozialen-, organisationalen- und erfahrungsbasierten Kompetenzen der Lern- und Veränderungshorizont des Einzelnen deutlich geringer ist, als sich derartige Konstrukte und Kompetenzen merklich verändern. So lässt sich die intrinsische Motivation der Teilnehmer auch bei langfristig angelegten Veränderungsmassnahmen nachhaltig steigern.
Die Eskalationsstufe der Wahrnehmungsrichtung ist mit dem damit verbundenen Perspektivenwechsel bereits ein weit verbreiteter Ansatz bei fragebogenbasierten Erhebungen. Bei entsprechender Umsetzung wird es dadurch ermöglicht, auch abstrakte und komplexe Konstrukte aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu beleuchten um so dessen Verständnis zu verbessern. Da viele Veränderungshebel dieser Kategorie zuzuordnen sind, ist die Möglichkeit zu Perspektivenwechsel als Basisfunktion anzusehen.

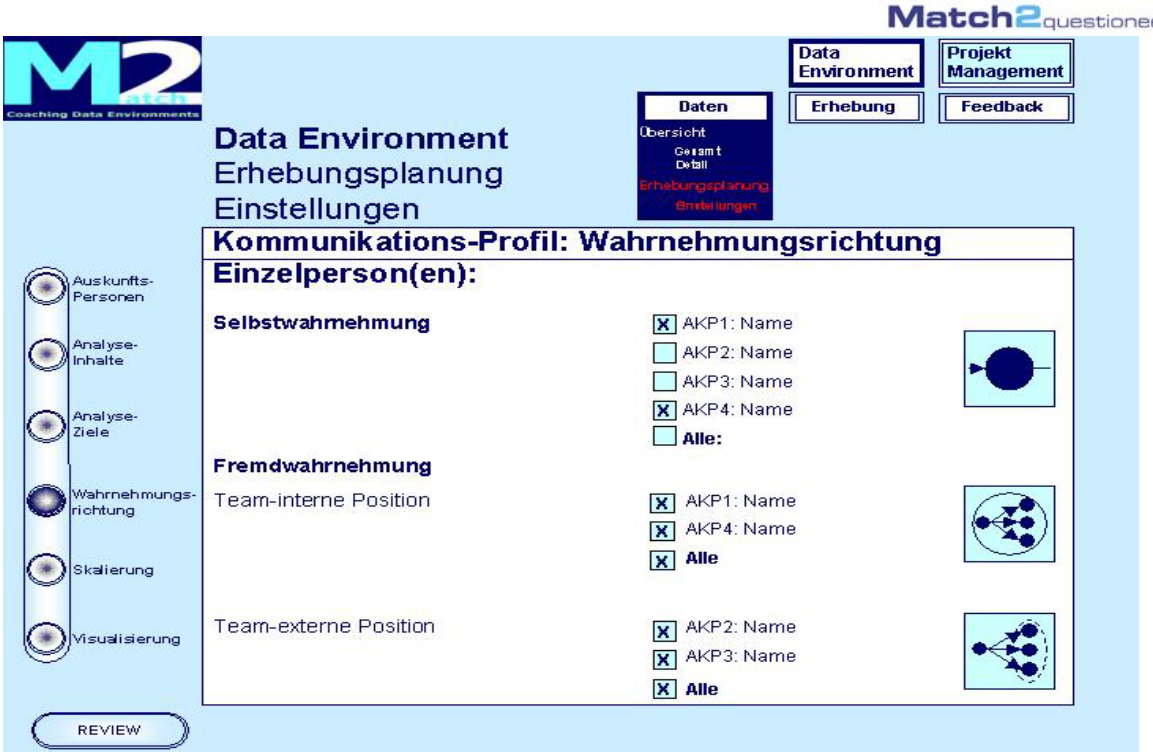

Abbildung 23: Entwurf der Steuerungs-Maske zur Definition von Eskalationsstufen

Einer Erhebungsdimension mehrere Bezugsebenen zuzuordnen soll es ermöglichen, Konstrukte wie z.B. Kultur über unterschiedliche Ebenen vom Individuum über die Institutionen des Teams, der Abteilung bis hin zur Organisation miteinander vergleichbar zu machen. Entsprechende Abweichungen zwischen den Bezugsebenen können Rückschlüsse darauf geben, inwieweit diese die Veränderung fördern oder hemmen.
Jeder Erhebungsdimension kann der Coach beliebig viele Auskunftspersonen zuordnen. Zurzeit sind folgende Erhebungsdimensionen auf dem Server für Erhebungs-Inhalte exemplarisch bereitgestellt:

- Führungsrollen (Maccoby)
- Kommunikationsprofil (Riemann)
- Teamrollen (Kellner)
- Teamkulturen (eigener)
- Lerntyp Profi (Kolb)
- Beziehungs-IQ (Kenna/Voglauer)
- Unternehmenskultur (eigener)
- Organisationsstruktur (eigener)

Jede Auskunftsperson muss, bevor sie einer Erhebung zugeordnet werden kann, vom Coach mit den entsprechenden Angaben zur Person und deren Rollen im jeweiligen Projekt angelegt werden. Sobald

diese vor der Datenerhebung notwendigen Eingaben erfolgt sind, kann der Coach die jeweilige Erhebung einer bestimmten Phase des Coachingprozesses zuordnen. Diese kann er frei wählen. Er erhält so jederzeit einen zeitlich strukturierten Überblick über die innerhalb eines Projektes durchgeführten wie auch geplanten Erhebungszyklen zu den jeweiligen Erhebungsdimensionen und Einstellungen. Da es sich hierbei um eine aktive Darstellung handelt, kann der Coach komplementäre DSF-Zyklen zu den jeweils durchgeführten ansetzen. Hier wird die Schnittstelle zu den erhebungsnahen, sekundären Planungsaktivitäten des Coachingprozesses hergestellt.

2.1.1.2 Erhebungsdurchführung

Die Teilnehmer gelangen über einen Hyperlink aus der Einladungsmail des Coaches direkt in den mit der projektspezifischen URL ausgewiesenen Bereich für Auskunftspersonen, in welcher die personen- und rollenspezifische Fragebogenversion zu bearbeiten ist. Hat die jeweilige AKP noch nie an einer Erhebung mit dem CDE teilgenommen, identifiziert sie sich über ihren Benutzernamen und authentifiziert sich über das vom Coach in der Ersteinladung zugeteilte Passwort auf der angegebenen URL. Danach gelangt der Teilnehmer umgehend zum aktuellen Fragebogen im Bereich für Auskunftspersonen, den er dann online ausfüllen kann.
Der Coach behält bereits „m2CoachingAssistant“einen Statusbericht über den Erhebungsfortschritt. Über Ampelfunktionen kann der Coach den Erhebungsstatus einzelner Auskunftspersonen einsehen. Nach Abschluss der Erhebung werden die gewonnenen, anonymisierten Datensätze aus Datenschutzgründen erst in der jeweiligen Anwendungsumgebung - auf dem „fat-client“ des Coaches - mit ihrer Identität verknüpft.
Die aktuelle Version01 der FE unterstützt den Coach innerhalb einer Erhebungsdimension dabei, Hypothesen zu bilden sowie darauf aufsetzende Interventionen zu planen. Dazu können unterschiedliche Eskalationsstufen herangezogen werden, ein Vergleich zwischen unterschiedlichen Erhebungsdimensionen ist bisher jedoch nicht möglich. Zur Analyse und Visualisierung der Erhebungsergebnisse sind bisher nur einzelne mathematische Verfahren verfügbar. Zusätzliche statistische Auswertungsmöglichkeiten sich jedoch über eine bereits existierende, offene Datenschnittstelle zu Systemen wie z.B. Excel und SPSS gegeben. Die Analysefunktionen des prototypischen „m2CoachingAssistant“ beschränken sich bisher auf die komparative Darstellung innerhalb einer Erhebungsdimension. Mathematisch werden die erhobenen Daten nach der fragebogenspezifischen Auswertungsmethodik auf dem „fat-client“ des Coaches lokal ausgewertet. Die Auswertungsfunktion beschränkt sich beim Prototypen der FE nur auf Mittelwertberechnungen. Die grafische Darstellung der Erhebungsergebnisse versendet der Coach über Email. Der Coach hat in der aktuellen Version des „CoachingDataEnvironment©“bei der Festlegung der Darstellungsform nur die

Möglichkeit, ein Koordinatensystem mit variabler Achsenzahl auszuwählen. Dabei lassen sich bis zu zwei DSF-Zyklen in allen Auswertungsdimensionen über verschiedene Eskalationsstufen (heute – morgen / soll - ist) vergleichen.

2.1.1.3 Rückkopplung der Informationen

Die Rückkoppelung der erhobenen Daten beschränkt sich auf die grafische Darstellung der Erhebungsdaten. Die Rückkopplung der Erhebungsdaten kann im Prototypen bereits ohne Zeitverzug erfolgen. Derzeit sind die grafischen Auswertungen rein statisch und werden den AKP's in einem Bildformat über Email zugänglich gemacht. Das „CoachingDataEnvironment©" lässt dem Coach dabei die maximale Freiheit bei der Gestaltung des Rückmeldungsgespräches mit den Erhebungs-teilnehmern.

2.1.2 sekundäre Aktivitäten des Coachingprozesses

Die marktfähige Version des „CoachingDataEnvironment©" wird eine integrierte „Professional-ServiceAutomation"(PSA)-Lösung für den Coach darstellen. Deshalb umfasst bereits der Prototyp die sekundären Aktivitäten des Coachings.
In der aktuellen Version0 des „CoachingDataEnvironment©"sind Prozesse, Funktionen und Inhalte für Administration und Organisation sowohl für DSF-Zyklen als auch den Beratungsprozess vorhanden. Für die Planung sowie Budgetierung sind die relevanten Schnittstellen auf prozessualer, funktionaler und inhaltlicher Seite vorbereitet.

2.1.2.1 Administration

Der Administrationsprozess umfasst nicht nur die Erhebung, sonder auch das Beratungsprojekt insgesamt. Mit dem Anlegen eines Projektes steht dem Coach ein umfangreicher Notizbereich zur Verfügung. In diesem kann er frei Texte eingeben und formatieren sowie bei Bedarf ausdrucken. Dabei besteht die Möglichkeit, vorhandene Texte und Bilder/Grafiken zu importieren. Ausserdem können „gescannte" Dokumente in den Notizbereich eingestellt werden. Diese Projektdokumentation ist jederzeit lokal – d.h. ohne Internetzugang – verfügbar, kann jedoch über die Schnittstelle des Prototypen zu Microsoft „Outlook" komplett oder auszugsweise automatisch zu einem Anhang an eine

Email transformiert werden. Mailings können so automatisch durchgeführt werden, wenn die Personenangaben der Adressaten einmal in das System eingegeben sind.
Diese umfassende Notizfunktion steht nicht nur auf Projektebene, sondern auch für jeden DSF-Zyklus als auch zu jeder im System aufgenommenen Person zur Verfügung.
Die Verwaltung der Erhebungsprozesse innerhalb eines Beratungsprojektes wird dem Coach durch die automatische Protokollierung der Erhebungs- und Visualisierungseinstellungen erleichtert.

2.1.2.2 Organisation

Anhand der terminierten DSF-Zyklen entsteht im Projektverlauf ein Zeitstrahl, anhand dessen der Coach in einer zentralen Übersicht für jedes Projekt übersehen kann, welche Erhebungsdimensionen durchgeführt worden bzw. angesetzt sind und wie deren zeitliche und inhaltliche Verteilung aussieht. Die Ampelfunktion erlaubt es dem Coach, diese Meilensteine kontinuierlich zu überprüfen.
In der projektübergreifenden Personendatenbank kann der Coach Teilnehmer markieren, die nach Bestätigung durch den Coach automatisch als AKP's einer ausgewählten Erhebungsdimension zugeordnet werden. Einmal zusammengestellte Gruppen von AKP's können jederzeit anderen Erhebungsdimensionen zugeordnet werden. Ebenso können ganze Erhebungskompositionen mit allen darin vorgenommenen Einstellungen kopiert, und für einen neuen DSF-Zyklus wiederverwendet werden.

2.1.2.3 Planung

In der Planung kann nicht nur die Dauer und Gestaltung des Beratungsprojektes festgelegt werden. Vielmehr können DSF-Zyklen einer bestimmten Erhebungsdimension angesetzt werden, die dann zum vereinbarten Zeitpunkt automatisch an alle zugeordneten AKP's versandt werden. Der Statusbericht über die „Ampelfunktion" zeigt dem Coach jederzeit aktuelle an, ob Erhebungen zum vorgegebenen Termin abgeschlossen sind oder nicht. Eine automatische Erinnerungsfunktion für ausstehende Ergebnisse ist in der Entwicklung.

2.1.2.4 Budgetierung

Für das Budgetierungsmodul sind in der aktuellen Version0 des „CoachingDataEnvironment©“ die Schnittstellen insoweit vorhanden, als dass bei den Personenangaben ein Formular zu den individuellen Bankverbindungen vorliegt.

2.1.3 Schematische Darstellung der umgesetzten Anwendungsarchitektur

Wie bereits dargestellt, stellt der vorliegende Prototyp der CDE-Lösung keine „stand-alone“-Anwendung dar, sondern nutzt konsequent die Chancen der hard- und softwaretechnischen Vernetzung. Alle Nutzer greifen dabei über die Kontaktadresse http\\www.match2.de auf die zentralen Inhalte und Daten zu. Der Coach als primärer Anwender der Lösung kann internetbasierte Inhalte entweder über einen beliebigen Internetbrowser aufrufen, wie die Teilnehmer an verschiedenen Erhebungen auch, oder nutzt die Anzeigeoptionen innerhalb des „m2CoachingAssistant“. Dem Coach ist es möglich, während er in der Anwendungsumgebung des CDE arbeitet auf dynamische Web-Inhalte zuzugreifen und zu diese bearbeiten.
Während auf dem Rechner des Coaches (dem „fat-client“) wesentliche Teile der FE lokal ablaufen, müssen die AKP’s über den Rechner, mit dem sie jeweils an einer konkreten Erhebung teilnehmen (der „thin-client“), keine Anwendung außer einem Internet-Browser installiert haben.
Bevor der Coach das CDE auf seinem Rechner aktivieren kann, muss er sich identifizieren und authentifizieren. Fragt er dann über das CDE Web-Inhalte unter http\\www.match2.de ab, gelangt er sofort zum gewünschten Bereich, da das System ihn bei den Datenbanken automatisch anmeldet. Eine doppelte Identifikation und Authentifizierung des Coaches wird so umgangen, während die Sicherheitsanforderungen gewährleistet sind. Im Gegensatz zu den AKP´s hat der Coach Zugriff auf die ihm zugeordneten Bereiche der Erhebungsdatenbank als auch auf die Methodendatenbank. .
Alle AKP’s erhalten hingegen nur über die Kontaktadresse http\\www.match2.de Zugriff auf diejenigen Erhebungsdimensionen, denen sie durch den Coach zugeteilt wurden. Die Authentifizierung und Identifikation der AKP’s läuft so über das Internet, eine Freischaltung beim System kann jedoch nur der Coach durchführen. Die zentralen Server-Komponenten machen die von Coach zusammengestellte Erhebung nur denjenigen über diese einheitliche Schnittstelle zugänglich, die zuvor durch den Coach als teilnahmeberechtigt eingestuft wurden. Dies geschieht automatisch über die Zuordnung von Personen zu einer Erhebung durch den Coach.
Das Anlegen einer Erhebungsdurchführung findet also lokal im CDE des Coachs statt und ist damit auch ohne Internetverbindung möglich. Der Coach wählt aus einer Liste aller verfügbaren Erhebungsdimensionen den geeigneten Fragebogen aus und weist diesen dann den entsprechenden

AKP's zu. Sobald der „m2CoachingAssistant" über eine Online-Verbindung verfügt, greift der automatisch auf die Datenbank zu und teilt den AKP's dann über Email die notwendigen Zugangsdaten mit. Ab diesem Zeitpunkt sind die ausgewählten Erhebungsdimensionen für alle berechtigten AKP's online verfügbar und können bearbeitet werden. Wenn eine Erhebung für die Zukunft angesetzt ist, vermerkt der „m2CoachingAssistant" dies automatisch im zentralen System, sobald der „m2CoachingAssistant" nach der Terminierung online ist. Die Teilnehmer erhalten dann automatisch die Einladung mit den entsprechenden Zugangsdaten zur vereinbarten Vorlaufzeit.
Nach Beendigung der Erhebung werden die Daten als Inhalte in der Datenbank zentral abgelegt.
Der Coach ruft die Daten der Erhebung nach einer Statusprüfung über das Internet ab und wertet diese Daten dann lokal mit Hilfe der auf seinem „fat-client" hinterlegten Auswertungslogik aus. Das CDE generiert aus den Daten grafische Auswertungen, die dem Coach dann als Gesprächsgrundlage zur Thematisierung der Erhebungsergebnisse zur Verfügung stehen.

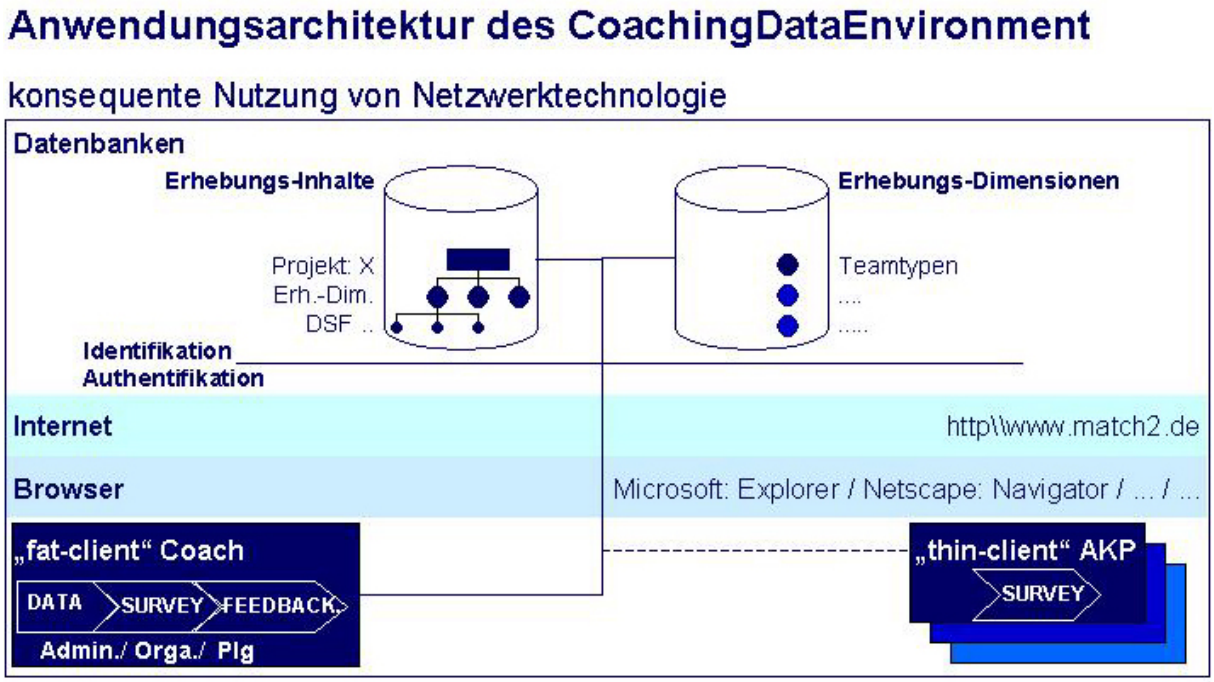

Abbildung 24: Schematische Anwendungsarchitektur des „m2CoachingAssistants"

2.1.3.1 Die grafische Benutzeroberfläche (GUI)

Da es sich bereits beim „m2CoachingAssistants" um eine vernetzte Lösung handelt, existieren unterschiedliche Anwendungsoberflächen, die entsprechend der technischen Voraussetzungen und Möglichkeiten an die unterschiedlichen Anwenderbedürfnisse angepasst wurden. Durch den Fokus auf grafische Anwendungsoberflächen für alle Nutzer, stellt die Maus das zentrale Steuerungsinstrument dar. Voraussichtlich häufig verwendete Funktionen im Anwendungsumfeld des Coaches wurden

zusätzlich über sog. „short-cuts“, d.h. über eine bestimmte Tastenkombination, im System hinterlegt, was die Bedienung v.a. für versiertere Anwender deutlich komfortabler und schneller macht.

Dem Coach steht mit dem CDE eine leistungsfähige Applikation zur Verfügung, deren Aufbau und Struktur konsequent am Beratungsprozess ausgerichtet ist. Der Teil des CDE, der lokal auf dem „fat-client“ des Coaches läuft, dabei aber auf dezentrale Inhalte zugreift, konnte weitestgehend ohne softwaretechnische Restriktionen entwickelt werden. Da auf den „thin-clients“ ein Internetbrowser die zentrale Schnittstelle zur Anwendung darstellt, müssen alle für die AKP’s verfügbaren Inhalte und Logiken zentral auf den Servern hinterlegt sein. Daraus ergaben sich für die Entwicklung dieser Anwendungsseite umfassende Restriktionen, welche v.a. die Operabilität und Gestaltung der Fragebögen betrafen. Trotzdem ist es gelungen, ein hohes Maß an Benutzerfreundlichkeit für die AKP’s zu realisieren, ohne dass vor der Bearbeitung der Fragebögen die Installation von zusätzlichen Applikationen notwendig ist. Die von den AKP’s zu bearbeitenden Fragebögen sind bisher in einer fortlaufenden Liste umgesetzt, eine Umstellungsmöglichkeit auf die Darstellung von Einzelfragen ist bereits in Vorbereitung. Darüber hinaus wird bald eine kurze „Bedienungsanleitung“ vor die Fragebögen gestellt, die neben Erklärungen zur Vorgehens- und Bearbeitungsweise auch auf inhaltliche und methodische Besonderheiten der jeweils zu bearbeitenden Erhebungsdimension hinweisen wird. Eine auf die Bedürfnisse des Coaches zugeschnittene Übersicht wird ebenso umgesetzt:

Einweisung: Kommunikationsprofil

Voraussetzung für den Coach	Kommunikationspsychologische Grundlagen Kenntnis des Ansatzes Von Riemann
Ziele	▪ Erkennen des eigenen Standortes im Gespräch ▪ Erkennen des persönlichen Standortes der Gesprächspartner und Diagnose der Beziehungsqualität bzw. Spannungen. ▪ Veränderungspotentiale Erkennen.
Ausgangssituation Indikatoren	Der Coaching-Kunde hat Schwierigkeiten im Gespräch mit bestimmten Personen. Es gibt Gesprächssituationen, die er verbessern möchte. Unverständnis für die aktuelle Gesprächssituation. Spannungen zwischen den Gesprächsparteien, die auf Unterschiede und Gegensätzlichkeiten der einzelnen Gesprächsteilnehmem liegen könnten. Unterschiedliche Arbeitsansätze, Einstellungen und Ziele u. ä. m., durch die vom Coaching-Kunden ins Gespräch integrierte Person.
Vorgehen	Geschätzter Zeitaufwand: je nach Teilnehmerzahl 30-60 Minuten 1. Beschreibung der Situation mit möglichst genauen Aussagen der Gesprächsteilnehmer über eine Fragebogen-Batterie zur Fremd- und Selbsteinschätzung des Verhaltens. 2. Diagnose und Diskussion des visualisierten Kommunikationsprofils mit den Auskunftspersonen. 3. Diagnose und Diskussion der Sub-Skalen mit den Auskunftspersonen. 4. Diagnose und Diskussion von Stärken und Schwächen, sowie Veränderungspotential bei den Auskunftspersonen.
Weiterführende Literatur	▪Grundformen der Angst, F. Riemann, München-Basel 1990 ▪Klärungshilfe, Ch. Thomann/F. Schulz von Thun, Reinbeck bei Hamburg

Abbildung 25: Bedienungsanweisung zu einer Erhebungsdimension für den Coach

Auf der Prozessebene des „m2CoachingAssistants“ erhält der Coach durch den prozessorientierten Aufbau der Benutzeroberfläche immer eine aktuelle Übersicht über die von ihm gestaltete Projektstruktur. Die Dreiteilung der zentralen Anwendungsoberfläche ermöglicht es ihm dabei, die Abfolge der Meilensteine simultan auf drei Detailebenen zu überblicken. Diese hierarchische Struktur des Prozessmodells erleichtert es ihm, seine Leistungserbringung effizient zu steuern und zu planen, ohne dazu zwischen unterschiedlichen Menüfenstern hin- und herspringen zu müssen. Trotzdem hat der Coach im „m2CoachingAssistant“ die Möglichkeit, unterschiedliche Menüfenster simultan geöffnet zu haben, was v.a. fortgeschrittene Anwendern hilfreich sein wird.

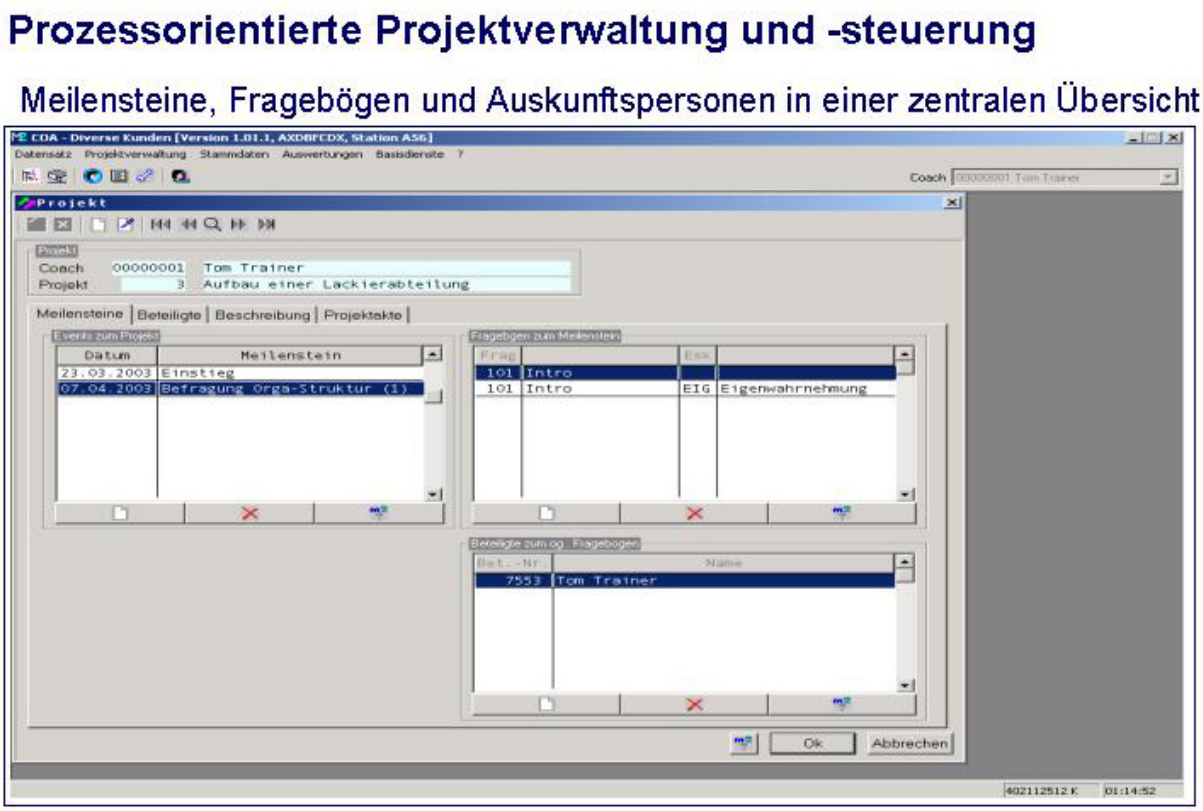

Abbildung 26: Die zentrale Projektübersicht im „m2CoachingAssistant“

Bei der Gestaltung der zentralen Prozessübersicht wurde durch die Verwendung von einfachen Symbolen erreicht, dass der Coach ein intuitives Verständnis des Anwendungsaufbaus erhält.
Die Funktionen des CDE sind in ihrer Erscheinung und Bedienung an den weithin verbreiteten Ansätzen einer zentralen Steuerungsleiste am oberen Bildschirmrand, lokalen Steuerungsfeldern sowie dem Anklicken der rechten Maustaste, ausgerichtet. Alle Funktionen passen sich dabei automatisch sinnvoll an das jeweils geöffnete Menüfenster an, was den Bedienungskomfort für den Coach deutlich erhöht. Der Coach wir so nicht durch die Anzeige in diesem Menüfenster völlig unnötiger Funktionalitäten verwirrt und u.U. überfordert. Die Funktionen sind insgesamt nach logisch

zusammengehörenden Aktivitäten im jeweiligen Übersichtsfenster gruppiert, was die Orientierung erleichtert und den Bedienkomfort zusätzlich verbessert. Die von Coach vorzunehmende Dokumentation kann mit den bekannten Formatierungs- und Darstellungsfunktionen bearbeitet werden, wie sie z.B. aus Microsoft „Word“ oder Sun „open office“ möglich sind. Die so gestalteten Inhalte lassen sich unter den gewählten Einstellungen speichern und auch drucken, ohne das CDE dazu verlassen zu müssen.

Bei der Gestaltung und Nutzung von Inhalten ist zwischen den lokal im CDE hinterlegten und den dezentral verfügbaren, die ausschliesslich über das Internet zugänglich sind, zu unterscheiden. Auf beide kann über das CDE zugegriffen werden, da alle web-basierten Inhalte in einem speziell ausgewiesenen Bereich der Applikation geöffnet, eingesehen und bearbeitet werden können. Der Coach kann dadurch z.B. alle Erhebungsdimensionen zu jeder Zeit in der gleichen Darstellung einsehen, wie sie den AKP’s bei der Erhebungsdurchführung vorgelegt werden. Er muss dazu das CDE nicht verlassen.

2.1.3.2 Die Schnittstellen

Das CDE stellt bereits in der prototypischen Version0 eine hard- und softwaretechnisch Vernetzte Lösung dar. Entsprechend nutzt die zum Betrieb der Lösung notwendige, hardwaretechnische Infrastruktur unterschiedliche Komponenten, die über internetbasierte Schnittstellen miteinander interagieren. Indem rechenintensive Bereiche des CDE lokale Ressourcen des „fat-clients“ nutzen, werden die zentralen Kapazitäten der beteiligten Server entlastet. Somit sinkt auch bei simultaner Nutzung einer Vielzahl von Anwendern die verfügbare Leistung der Server kaum ab. Reaktionszeiten und Verarbeitungsgeschwindigkeit der zentralen Server können so sehr lange auf einem hohen Niveau gehalten werden, ohne zusätzliche Ressourcen zu beanspruchen. Die Auslagerung von Erhebungs-Inhalten und –Methoden auf dezentrale Server stellt diese darüber hinaus unabhängig von der Lauffähigkeit des „fat-clients“ bereit. So kann der Coach auch dann mit dem CDE arbeiten, wenn sein Rechner, auf dem er seine Version des CDE installiert hat, nicht funktions- oder einsatzfähig ist. Dazu muss der Coach lediglich eine Neuinstallation auf einem funktionsfähigen Rechner durchführen. Da es sich beim CDE um eine „geschäftskritische“ Anwendung handelt, können so die hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Sicherheit der Applikation gewährleistet werden, ohne zusätzlich Investitionen der Anwender in Infrastruktur vorauszusetzen. Stellt der Coach eine Funktionsstörung auf dem Rechner fest, auf dem das CDE installiert ist, kann er über einen einzigen Knopfdruck einen Servicefall generieren, der automatisch per Email an den technischen Kundendienst gesendet wird. Dieser Servicefall enthält im Anhang eine automatisch generierte Zusammenfassung über alle

systemrelevanten Komponenten und Einstellungen, die vom Kundendienst zu einer schnellen und gezielten Diagnose und entsprechender Behebung des Problems benötigt werden.
Softwareseitig stellt die Verknüpfung unterschiedlicher Applikationen die zentrale Voraussetzung für die optimale Funktionalität der prozessorientierten Lösung des CDE dar. Neben den impliziten Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen, an der Lösung beteiligten Applikationen wie z.B. Datenbankserver Applikationsserver etc. spielen für den Coach v.a. die expliziten Schnittstellen eine zentrale Rolle. Über diese kann der Coach im „m2CoachingAssistant“ generierte Daten zur Speicherung und Weiterverarbeitung in externe Applikationen exportieren bzw. von diesen importieren. Bereits in der prototypischen Version des CDE liegen voll funktionsfähige Schnittstellen zu den Anwendungen Microsoft (MS) „Access“, „Excel“ sowie „Outlook“ vor. Zusätzlich zur Datenbankanwendung MS „Access“ werden weitere Datenbankformate unterstützt. Alle expliziten Schnittstellen stehen dem Coach mit Installation des CDE voll funktionsfähig zur Verfügung.

2.1.3.3 Daten

Bereits der prototypische „m2CoachingAssistant“ setzt auf dem Konzept der verteilten Datenhaltung und –verarbeitung auf.
Durch die verteilte Datenhaltung kann ein hohes Maß an Verfügbarkeit und Sicherheit ohne zusätzliche Kosten für hard- und softwaretechnische Infrastruktur sichergestellt werden. Indem die Erhebungsdaten zentral auf dem Server gespeichert, jedoch dezentral auf den lokalen „fat-clients“ der Coaches verarbeitet werden, bleibt die Verarbeitungsgeschwindigkeit und damit die Reaktionszeit unabhängig von der Auslastung der zentralen Systeme. Die Verarbeitung der Erhebungsdaten auf einem zentralen Server würde selbst bei geringer Steigerung der Nutzungsintensität durch simultane Arbeit mehrerer Anwender im System zu einem überproportionalen Anstieg der Reaktionszeiten führen. Die realisierte Datenbankstruktur vermeidet diese Problematik weitgehend. Da es sich beim Transfer von Erhebungsdaten von den zentralen Servern für Erhebungs-Inhalte um reinen ASCII-Code handelt, lässt sich dieser wegen seines geringen Datenvolumens auch bei geringen Übertragungsraten, wie sie bei normalen Telefonverbindungen oder über Handy üblich sind, sehr schnell transportieren. Die abgerufenen Erhebungsdaten sind damit von den Risiken lokaler Datenhaltung wie Verlust, Inkonsistenz oder Virenbefall weitgehend gesichert, gleichzeitig aber schnell und jederzeit verfügbar. Zusätzlich wird die Speicherkapazität des „fat-clients“ entlastet. Personenbezogene Daten liegen hingegen v.a. aus Datenschutzgründen dezentral auf den „fat-clients“ der Coaches. Es besteht jedoch die Möglichkeit, diese ebenfalls auf den zentralen Servern abzulegen.

3 BENUTZERHANDBUCH DES PROTOTYPEN: M2COACHING ASSISSTANT

Herzlich Willkommen zum Prototyp des „m2CoachingAssistant“. Diese Anwendung soll Ihnen in Ihrer Arbeit als Coach zur Unterstützung dienen. Im Ablauf des Programms sind alle Phasen des Coachingprozesses abgebildet. Bei der vorliegenden Anwendung handelt es sich um einen Prototyp. Der Umfang der Anwendung ist bereits in diesem Entwicklungsstadium sehr umfangreich.
Dieses Benutzerhandbuch soll Ihnen das Arbeiten mit der Anwendung erleichtern. Bei Fragen oder Problemen mit der Anwendung nutzen Sie bitte unsere Supportfunktion.

Viel Vergnügen mit dem „m2CoachingAssistant“

.

3.1 Erster Programmstart

Legen Sie nun auf dem Desktop eine Verknüpfung zu C:\COA\BIN\COA.EXE an und nennen Sie diese „m2Coach“. Sie sollten nun das Programm starten können.

3.2 Projektunabhängige Funktionen des „m2CoachingAssistant“

Zu den projektunabhängigen Funktionen des „m2CoachingAssistant“ zählen neben den allgemeinen Steuerungsfunktionen auch die Einstellungsoptionen des Systems. Diese anwenderspezifischen Einstellungen umfassen neben den individuellen Grundeinstellungen und der Auswahl der aktiven Coaches die zentrale Adressverwaltung. Ausserdem erhalten sie hier einen Überblick über die im System hinterlegten Fragebögen.

3.2.1 Der Start-Bildschirm

Nach korrekter Installation wird das Programm, durch Doppelklick auf die von Ihnen zuvor angelegte Verknüpfungs-Symbol („m2Coach“), gestartet. Dieser Vorgang kann einige Sekunden dauern. Ist der Computer nicht mit einem Netzwerk oder dem Internet verbunden, erscheint eine Fehlermeldung. Bestätigen Sie diese mit „OK“. Das System startet dann „offline“.
Nach dem Startvorgang erscheint die oben angezeigte „About-Box“. Sie enthält Informationen zur Software, wie Version und Copyright-Vermerk. Durch anklicken von „OK“ ist das System aktiv und zur Benutzung bereit. Nach der ersten Benutzung erscheint die „About-Box“ nicht mehr. Sie ist nur nach dem ersten Start aktiv.

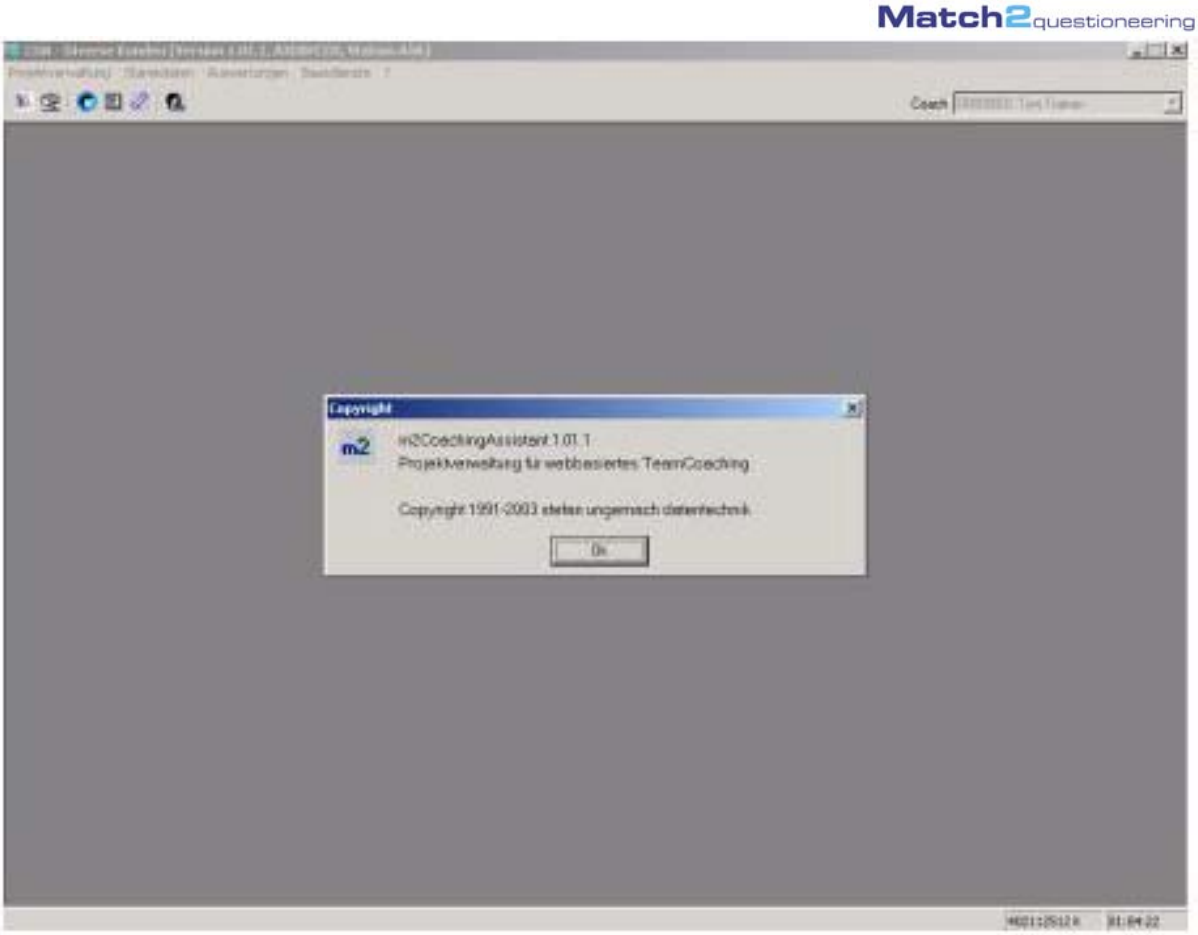

Abbildung 36: Der Start-Bildschirm des „m2CoachingAssistant“

3.2.2 Definitionen und Steuerungsfunktionen

Um die im „m2CoachingAssistant“ verfügbaren Funktionen effizient bedienen zu können ist es werden im folgenden Abschnitt die mit den Funktionen verbundnen Begriffe kurz erklärt. Die Begriffe werden im System auch für grafische Steuerungs-Symbole (Icons) verwendet.

3.2.2.1 Definitionen

Bevor die Bedienung des Systems Schritt für Schritt erläutert wird, werden zunächst einige zentrale Begriffe erklärt:

- „Benutzer“ – identifiziert sich als Coach oder definiert diese. Er pflegt Stammdaten.
- „Coach“ – verwaltet einen Stamm von Projekten, sowie dazugehörige Stammdaten.

- „Projekt“ – chronologische Folge von Meilensteinen, die über das Datum sortiert
- werden.
- „Beteiligte“ – Menge von Personen, die einem oder mehreren Projekten zugewiesen werden.
- „Meilenstein“ – Aufgabensammlung mit 1 bis n Aufgaben, mehrdeutigem Datum, Zieldatum
- und einer Teilmenge aus den Projektbeteiligten.
- „Erhebung“ – Aktion, optional mit einer Erhebung (Einzelfragebogen), einem optionalen
- Erledigungsdatum und einer Menge 0 bis n Auskunftspersonen (Beteiligte).
- „Aufgabe“ – eindeutige Kombination aus einer Erhebung und einer Auskunftsperson.

3.2.2.2 Menüsteuerung

Die Menüsteuerung befindet sich im „m2coachingAssistant“ am oberen Bildschirmrand. Die dort in der Menüleiste angezeigten Befehle sowie die „Icons“ darunter stellen die zentralen Steuerungs-Funktionen der Anwendung dar.

3.2.2.2.1 Die Menüleiste

Häufig benutzte Funktionen werden als „Icons“ abgebildet um den Benutzerkomfort zu erhöhen. Zur Auswahl eines „Icons“ klicken Sie mit der linken Maustaste auf den gewünschten „Icon“. Es öffnet sich daraufhin sofort das hinterlegte Menü. „Icons“ ermöglichen eine direkt Ansteuerung einzelner Menüpunkte.

„Icons“ im „m2coachingAssistant“:

Auswertung ansehen oder bearbeiten

Coach wechseln

Einstellungen zum Coach vornehmen

Fragebogenliste anzeigen

Fragebogen bearbeiten

Meilenstein einfügen oder bearbeiten

Adressverwaltung öffnen

Projekt bearbeiten

Projektbaum öffnen

3.2.2.2.2 Short-Cuts

Zur schnelleren Eingabe von Daten ins System sind dem Programm sogenannte „Short-Cuts“ hinterlegt:

„Einfg“	Fügt einen zusätzlichen Datensatz im aktiven Fenster ein
„D“	Fügt das aktuelle Datum ein
„K“	Öffnet in einem Datumsfeld eine Kalenderfunktion
„Shift+F1“	Zeigt in einem Notizfeld die erlaubten Short-Cuts
„F2“	Markiert im Menü „Beteiligte auswählen“ einen Datensatz
„Bild runter“	Speichert Eingaben

3.2.3 Anwendereinstellungen definieren

Bereits der Prototyp des „CoachingDataEnvironment“ erlaubt es dem Nutzer, persönliche Einstellungen individuelle vorzunehmen. Dabei lebt der Coach seine persönlichen Stammdaten im System an, über die er sich dann im anmeldet und identifiziert.

3.2.3.1 Grundeinstellungen individuell anpassen

Zur ersten Benutzung des Systems muss mindestens ein Coach angelegt werden.
Um einen Coach anzulegen, müssen seine persönlichen Daten zuerst in der Adressverwaltung gespeichert werden. Es wird ihm die Rolle „Coach“ zugeordnet (siehe „Adressen zentral verwalten“). Durch diese Rollenzuordnung kann der Coach aktiviert werden. Zur Aktivierung muss das System einmal neu gestartet werden. Der Coach ist nun automatisch aktiv.
Zur Ansicht der Grundeinstellungen des aktiven Coaches gelangt man über den Menüpunkt „Datensatz“ oder über den Icon „Einstellungen zum Coach“ . Es öffnet sich oben gezeigtes Fenster. Die Einstellungen können überprüft oder geändert werden. Durch drücken von „OK“ gelangt man zur

Arbeitsoberfläche zurück. Die Eingaben oder Änderungen werden im System gespeichert. Ist nur einer Person die Rolle des „Coaches“ zugeordnet, wird der Coach automatisch in der Menüleiste oben rechts angezeigt. Durch Klicken von „Bearbeiten“ gelangt man zur zentralen Adressverwaltung und kann Änderungen vornehmen (siehe Adressen zentral verwalten).

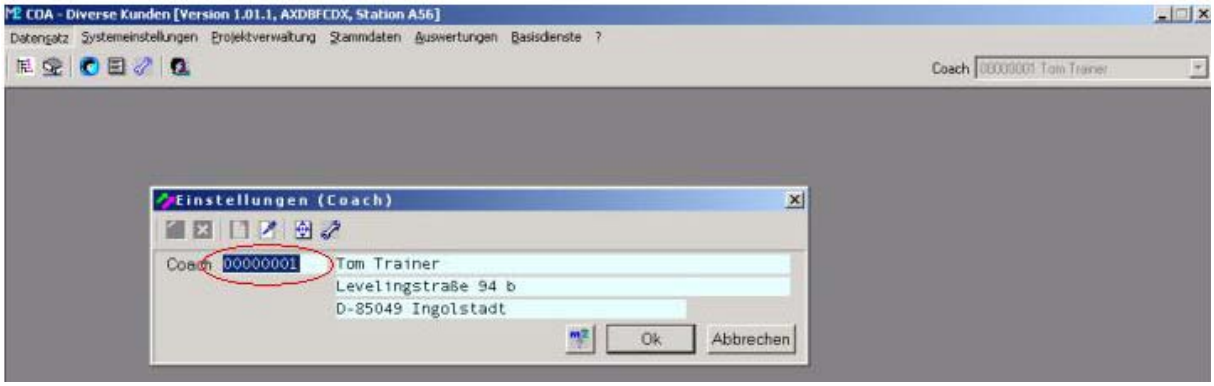

Abbildung 37: Persönliche Angaben des Anwenders und Identifikation als Coach

3.2.3.2 Coach auswählen bei Multi-User-Funktionalität

Sind mehre Coaches in einem System angelegt, kann zwischen diesen und deren Projekten gewechselt werden. Durch Klick auf den Icon „Coach wechseln“ wird das „Scroll-down“ Menü oben rechts aktiv. Hier sind alle im System enthaltenen Coaches aufgelistet. Durch Klick auf den Laufpfeil des Menüpunktes wird die Liste aufgeklappt. Klicken Sie auf den gewünschten Coach um diesen zu aktivieren.

Das System ist voll Multi-User fähig und kann beliebig viele Coaches mit deren Projekten verwalten. Jedem Coach oder Benutzer können im Menü „Basisdienste“ unter dem Punkt „Benutzerverwaltung“ verschiedene Berechtigungen eingeräumt werden. Sie können auch Benutzergruppen definieren.

Jedem Coach können beliebig viele Projekte zur Bearbeitung zugeordnet werden. Jeder Coach kann auch Projekte von einem Kollegen übernehmen.

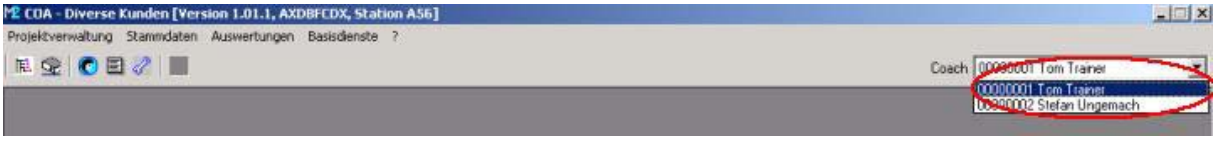
COA - Diverse Kunden [Version 1.01.1, AXDBFCDX, Station A56]
Projektverwaltung Stammdaten Auswertungen Basisdienste ?
Coach
00000001 Tom Trainer
00000002 Stefan Ungemach

Abbildung 38: Rollenübernahme durch den Anwender

3.2.3.3 Adressen zentral verwalten

Durch anklicken der zentralen Adressverwaltung im Menüpunkt Stammdaten („Adressen“) oder des Icon „Adressverwaltung“ gelangt man in oben angezeigten Bildschirm. Hier kann man Adressen anzeigen, anlegen, bearbeiten oder löschen.
Die Eingabemasken erhalten eine eigene Iconzeile. Hier finden Sie die Icons:

- OK
- Abbrechen
- Bearbeiten
- MS-Outlook

Außerdem steht dem System eine zentrale Suchfunktion zur Verfügung. Zum Suchen einer Person und deren Stammdaten geben Sie den Namen ein und klicken auf das Symbol „Suchen“. Durch die Pfeile erhalten Sie auf den nächsten, vorigen, letzten oder ersten Datensatz.
Der gewünschte Datensatz wird angezeigt. Sie erhalten in der Übersicht alle Daten die im System eingegeben wurden.
Durch einen Klick auf die angezeigten Laschen in der zentralen Adressverwaltung erhalten Sie detaillierte Informationen zu der ausgewählten Person:

- Rollen: Es werden die der Person zugeordneten Rollen angezeigt
- Bankverbindung: Es wird die Bankverbindung der aktiven Person angezeigt
- Internet: Hier kann die Internetseite der aktiven Person oder Firma aktiv hinterlegt werden. Zur Nutzung dieser Funktion muss der Computer mit dem Internet verbunden sein.
- Notiz: Es können zu jeder Person Notizen hinterlegt werden. Diese Notizen enthalten Informationen zu irgendwelchen Vorgängen oder Gesprächen mit der aktiven Person.
- Akte: Hier können weitere Informationen zur Person hinterlegt werden.

Über den Icon „Outlook“ können Sie Datensätze von Microsoft Outlook in den „m2Coaching Assisstant“ übernehmen (In der Entwicklung).

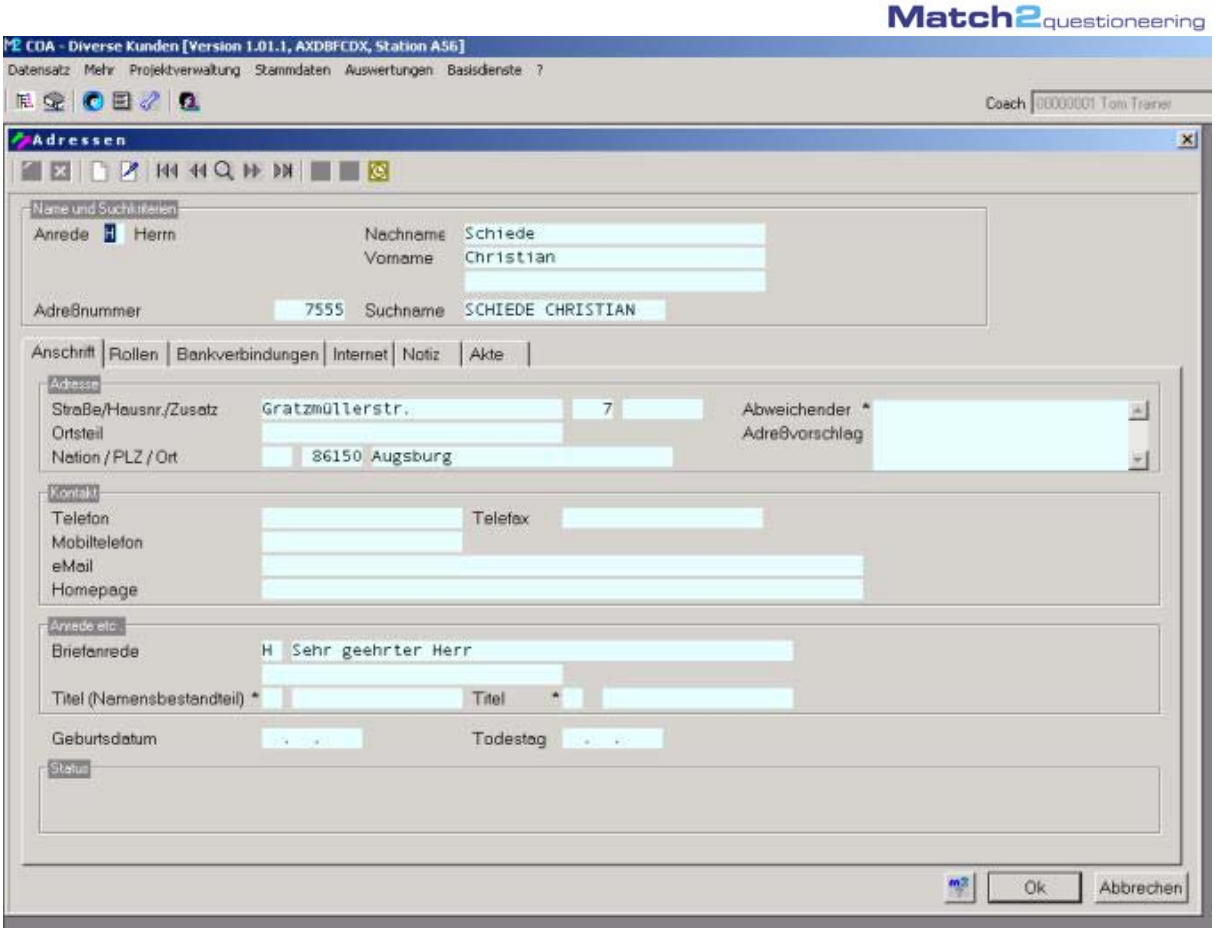

Abbildung 39: Bearbeitung des Formulars zur zentralen Adressverwaltung

3.2.3.3.1 Neue Person(en) und Adresse(n) anlegen

Zur Neuanlage einer Person oder einer Firma klicken Sie in der zentralen Adressverwaltung auf den Icon „Neuanlage“. Jetzt geben Sie alle Felder von oben nach unten ein. Durch „Tab“ oder „Return“ gelangen Sie ins nächste Feld. Die Felder können auch alle mit der Maus angesteuert werden. In den Feldern, in denen Kürzel verwendet werden, können Sie mit der rechten Maustaste eine Übersicht der möglichen Kürzel öffnen. Wählen Sie das gewünschte Kürzel mit einem Doppelklick aus.

Wenn Sie alle Daten auf der ersten Lasche eingegeben haben können Sie durch Klick auf jede weitere „Lasche“ diese öffnen und mit den entsprechenden Daten füllen.

Sind alle Daten eingegeben bestätigen Sie bitte mit „OK“. Danach sind die Daten in der Datenbank abgespeichert und zur weiteren Benutzung aktiviert.

3.2.3.3.2 Bestehende Person(en) oder Adresse(n) bearbeiten

Möchten Sie eine Person oder Adresse bearbeiten, wählen Sie die Person aus der Liste der Adressverwaltung aus. Der Datensatz dieser Person wird angezeigt. Nun klicken Sie auf den Icon „Bearbeiten“.
Jetzt können Sie analog zur Neuanlage die Daten der aktiven Person verändern.
Durch „OK“ wird die Änderung im System aktiv.

3.2.3.3.3 Person(en) und Adresse(n) löschen

In der Liste der zentralen Adressverwaltung markieren Sie die zu löschende Person oder Adresse.
Durch klicken auf den Icon „Löschen“ wird der Datensatz aus dem System gelöscht.

3.2.3.3.4 Rolle(n) neu anlegen und zuweisen

Jeder Person können verschiedene Rollen hinterlegt werden. Durch Klick auf die Lasche „Rollen“ im Menü „Adressen“ öffnet sich die Rollenanzeige für die jeweils aktive Person. Durch Klick auf den Icon „Adressart einfügen“ öffnet sich das Auswahlmenü „Rollen“ (Siehe Rollen zuordnen). Sie heben eine zugeordnete Rolle auf, indem Sie die Rolle markieren und über den Icon „Löschen“ aus der Liste entfernen. Klicken Sie auf einer markierten Rolle mit der rechten Maustaste öffnet sich ein Kontextmenü zur Direktbearbeitung.
Es werden alle Rollen angezeigt, die einer Person zugeordnet worden sind. Es können einer Person beliebig viele Rollen zugeordnet werden. Die Obergrenze wird durch die Gesamtanzahl der Rollen im System bestimmt. Sie ordnen einer Person weitere Rollen, die bereits im System eingegeben wurden zu, indem Sie auf den Icon „Hinzufügen“ klicken .

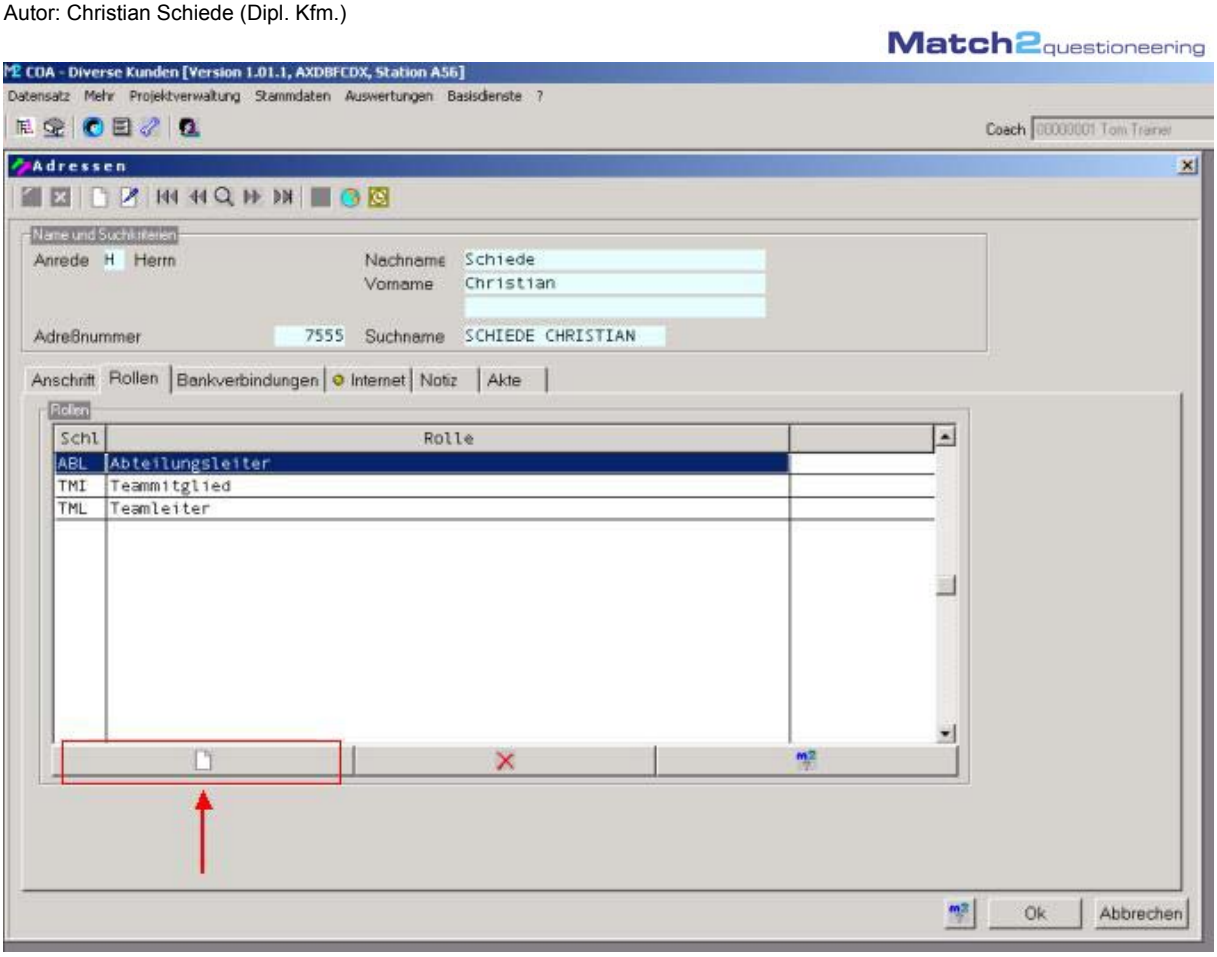

Abbildung 40: Bearbeiten des Formulars zum Anlegen einer neuen Rolle

Wurde die neue Rolle im System angelegt, öffnet sich folgender Dialog:

3.2.3.3.5 Bestehende Rolle(n) zuordnen

Durch Doppelklicken auf die gewünschte Rolle ordnen Sie diese der Person zu. Ausgewählte Rollen werden mit einem „Sternchen“ in der ersten Spalte der Liste angezeigt. Die Icons auf der linken Seite der Rollenliste erleichtern die Auswahl. Sie können z.B. alle Rollen markieren oder demarkieren. Es können beliebig viele Rollen einer Person zugeordnet werden.
Ist die gewünschte Rolle nicht in der Liste enthalten, können Sie direkt in dieser Liste eine neue Rolle hinzufügen. Diese ist dann in allen Auswahllisten aktiv. Um eine neue Rolle im System anzulegen drücken Sie in oben angezeigtem Dialog die Taste „Einfg“. Nun können Sie eine neue Rolle anlegen indem Sie ein Kürzel und eine kurze Beschreibung definieren und eintragen. Durch „OK“ wird die Liste aktualisiert.

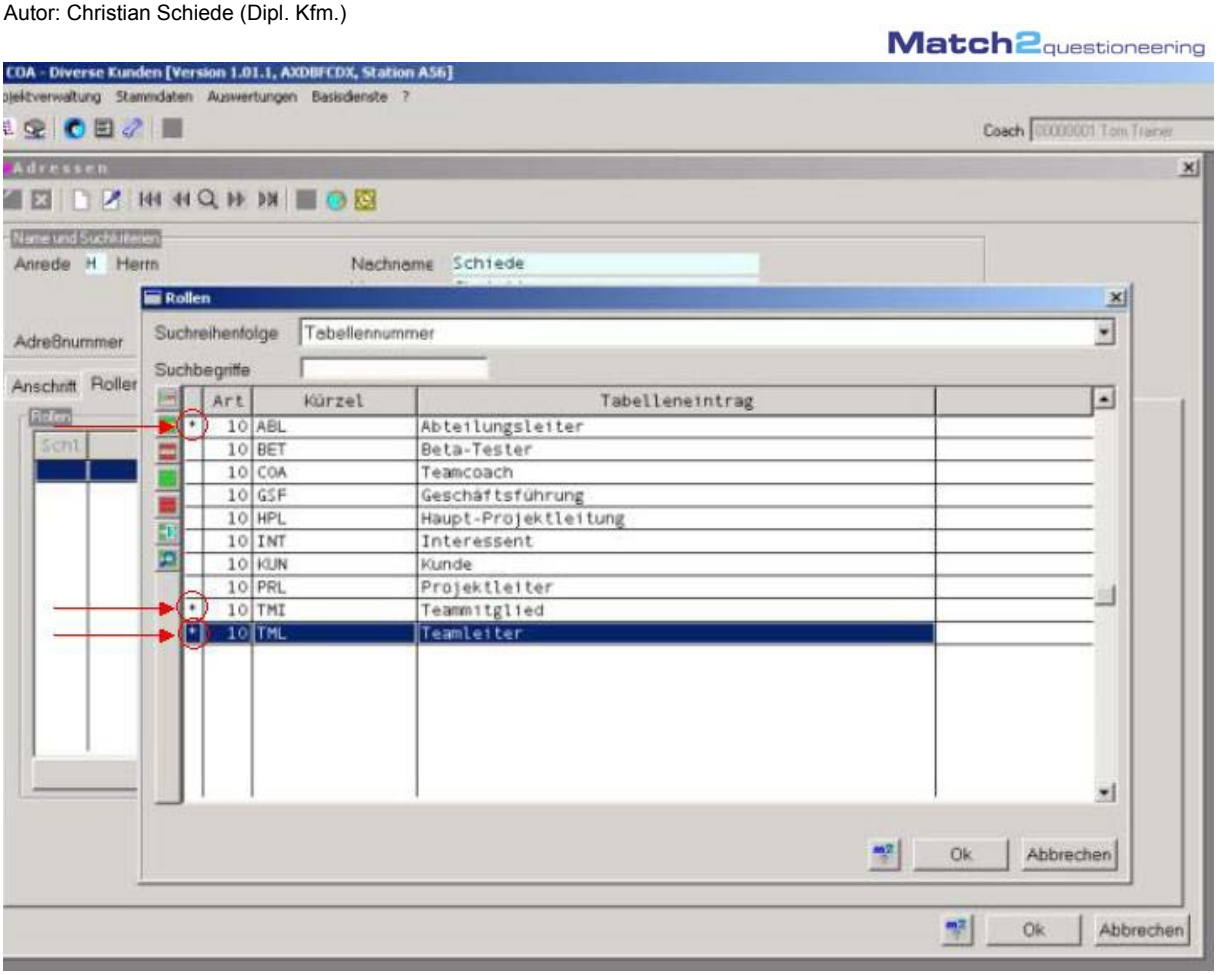

Abbildung 41: Formular zur Zuordnung einer Rolle zu einer Person

Durch bestätigen mit „OK“ sind die ausgewählten Rollen für die Person aktiviert. Sie gelangen automatisch zurück zur Übersicht der zugeordneten Rollen.

3.2.3.3.6 Internet-Inhalte online einsehen und bearbeiten

Jeder Person kann eine Internetseite in aktiver Darstellung zugeordnet werden.

Hierzu aktivieren Sie die Lasche „Internet“. Sie haben in dieser Bildschirmdarstellung zentrale Steuerungs- und Navigationsicons. Durch die Navigationsicons können Sie direkt aus dieser Lasche heraus einen gewünschten Datensatz suchen und aktivieren. Die Funktionalität ist aufgeteilt in: erster Datensatz, einen Datensatz nach vorn, Suchen, einen Datensatz weiter und letzter Datensatz. Diese Funktionalität findet sich in fast allen Menüs wieder.

Zur Neuanlage Klicken Sie auf den Icon „Neu“, zur Bearbeitung auf den Icon „Bearbeitung“. Geben Sie in dem Feld „Internet“ die Web-Adresse der aktiven Person ein. Durch Bestätigung mit „OK“ wird die Eingabe aktiviert. Zur Darstellung dieser Funktion muss der Computer online mit dem Internet verbunden sein.

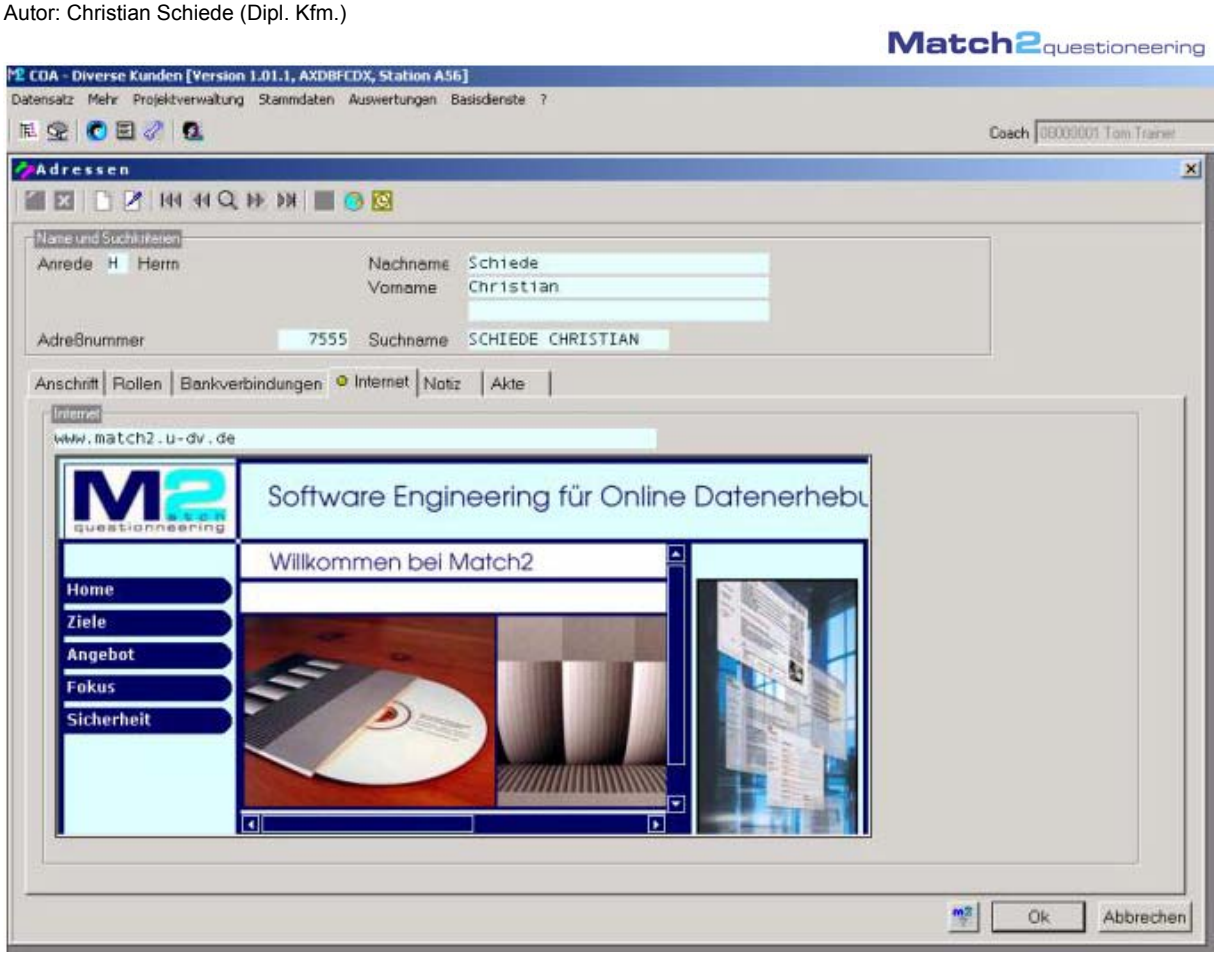

Abbildung 42: Personen dynamische Web-Inhalte zuordnen und bearbeiten

3.2.3.3.7 Bankverbindung eingeben, bearbeiten und löschen

In der Lasche „Bankverbindung“ geben Sie die Bankverbindung der aktiven Person oder Firma ein. Öffnen Sie die Lasche „Bankverbindung“ mit einem Klick. Über den Icon „Neue Bankverbindung anlegen“ öffnet sich eine Eingabemaske zur Erfassung der Bankdaten. Diese Daten können später automatisch vom Abrechnungsmodul für Transaktionen übernommen werden. Mit „OK“ wird der Datensatz im System gespeichert.
Zum Löschen einer Bankverbindung aus der Liste markieren Sie den zu löschenden Datensatz und klicken Sie auf den Icon „Löschen“. Der Datensatz wird im System gelöscht.

Zum Bearbeiten einer Bankverbindung markieren Sie den gewünschten Datensatz und klicken Sie auf den Icon „Bankverbindung bearbeiten“. In der jetzt geöffneten Eingabemaske nehmen Sie Ihre Änderungen vor und speichern den Datensatz mit „OK“.

3.2.3.3.8 Notizen eingeben und bearbeiten

Sie können jeder Person einen Notiztext hinterlegen. Dieser kann Informationen zur Person oder zu Gesprächen enthalten. Zur Eingabe klicken Sie in der Iconleiste auf „Neu“ und aktivieren das Notizfeld mit einem Mausklick. Durch klicken der rechten Maustaste im Notizfeld wird dieses vergrößert und es stehen noch Formatierungsicons zur Verfügung. Über „OK“ speichern Sie die Notiz im System.
Über den Icon „Bearbeiten“ können Sie eine bereits angelegte Notiz bearbeiten oder ergänzen. Mit „OK“ werden die Eingaben im System aktiv.

3.2.3.3.9 Akte anlegen und bearbeiten

Jeder Person kann eine Personalakte hinterlegt werden. Es können Dokumente oder Bilder eingelesen werden, die der Person zugeordnet sind. Eine chronologische Auflistung von Einzelgesprächen mit zugehörigen Notizen kann erstellt werden.
Zur Anlage eines Eintrags in der Akte öffnen Sie die Lasche „Akte“ mit einem Klick. Über den Icon „Neuen Kontakt anlegen“ legen Sie eine neue Information an. Es öffnet sich eine Eingabemaske zur Erfassung der Daten. Mit „OK“ werden die Eingaben im System gespeichert. Der Icon „Kontakt löschen“ löscht den markierten Datensatz. Über den Icon „Kontakt bearbeiten“ können Sie den markierten Datensatz bearbeiten und neu speichern.
Der Icon „Dokument einscannen/aktivieren“ ermöglicht die Hinterlegung von externen Unterlagen zur Person (z.B. Foto oder Arbeitsvertrag). Zum einscannen von Dokumenten muss ein aktiver Scanner mit dem Rechner verbunden sein.

3.2.4 Fragebogen im System

Die Erhebungsinhalte eines Fragebogens sind nicht dezentral im „m2CoachingAssistand“ hinterlegt, sondern befinden sich zentral auf einen eigenen Server. In der lokalen Applikation befindet sich eine Liste aller über den zentralen Server abrufbaren Erhebungsinhalte, die ständig aktualisiert wird.

3.2.4.1 Fragebogenübersicht im System

Über den Menüpunkt „Stammdaten“ und dem Punkt „Fragebögen“ oder über den Icon „Fragebögen“ gelangen Sie in die Datenbank, in der alle im System hinterlegten Fragebögen eingestellt sind. Es steht hier wieder eine zentrale Suchfunktion zur Verfügung. Durch Navigation mit Hilfe der Suchpfeile können Sie sich nacheinander die Fragebögen anzeigen lassen. Sie erhalten Informationen zu dem gewählten Fragebogen. In der zweiten Hälfte der Anzeige werden alle, für diesen Fragebogen möglichen Eskalationsstufen angezeigt und können über den Icon „Hinzufügen“ ausgewählt werden.

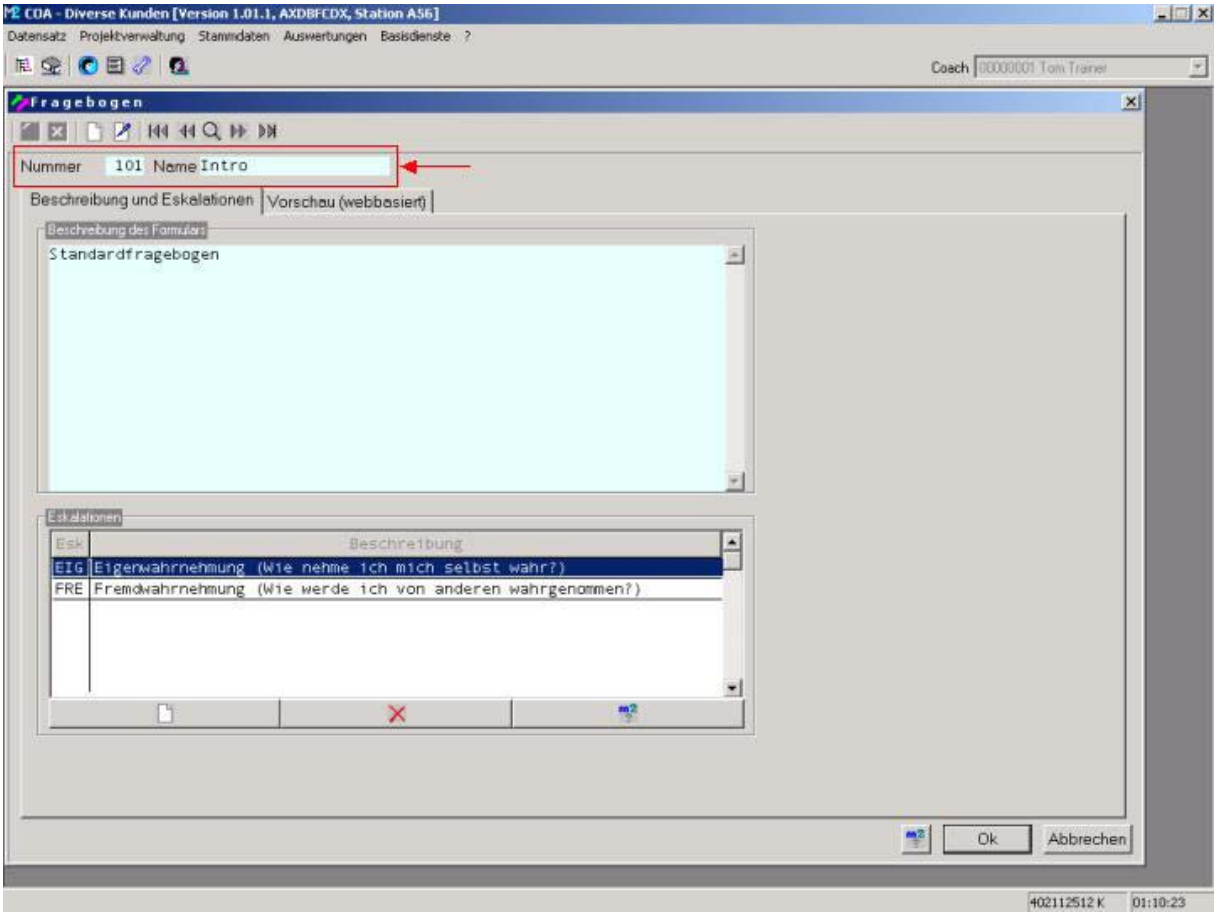

Abbildung 43: Übersicht über die aktuell verfügbaren Erhebungsdimensionen

Mit Hilfe der zentralen Steuerungs- und Suchfunktion können Sie direkt aus dieser Lasche heraus sich die verschiedenen Fragebögen mit den zugehörigen Eskalationsstufen anzeigen lassen.

3.2.4.2 Ausgewählte Fragebogeninhalte online ansehen

Durch aktivieren der Lasche „Vorschau“ erhalten Sie die Möglichkeit sich den Fragebogen mit allen Fragen und Skalierungen anzusehen. Diese Funktion setzt voraus, dass der Computer online mit dem Internet verbunden ist. Die Darstellung greift direkt auf den Server von Match2 zu und zeigt die Originalansicht des Fragebogens. Diese Darstellung erhalten die Auskunftspersonen in den einzelnen Projekten zur aktiven Bearbeitung. Durch Klicken auf „OK“ gelangen Sie automatisch zurück zur Datenbank der Fragebögen

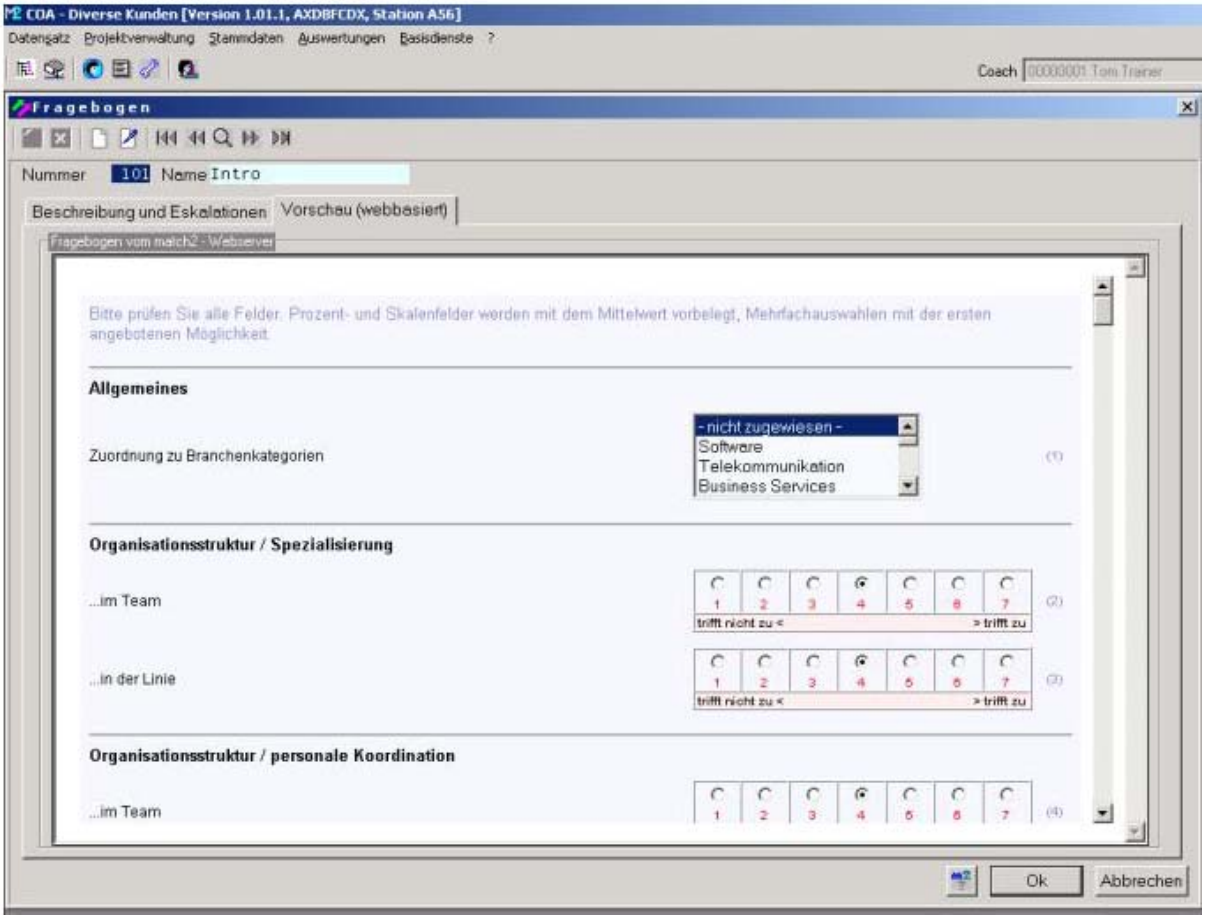

Abbildung 44: Im „m2CoachingAssistant“ dynamische Fragebogen-Inhalte online einsehen

3.2.5 Projektdokumentation auswerten

Über den Menüpunkt „Auswertungen“ und darin „Projekte“ gelangen Sie zu oben angezeigtem Bildschirm. Es wird der aktive Coach angezeigt und eine Auswahlmöglichkeit für die gewünschten Projekte. Geben Sie die Nummer für die Projekte ein, für die Sie eine Dokumentation wünschen. Sie können hier mehrere Projekte zur Dokumentation auswählen.

Über „OK“ wird die Projektdokumentation angestoßen. Sie erhalten die Auswertungen auf dem Bildschirm dargestellt (vgl. Kapitel 4.2.6). Über das Duckmenü können Sie die Auswertungen drucken oder zu einer anderen Anwendung exportieren.

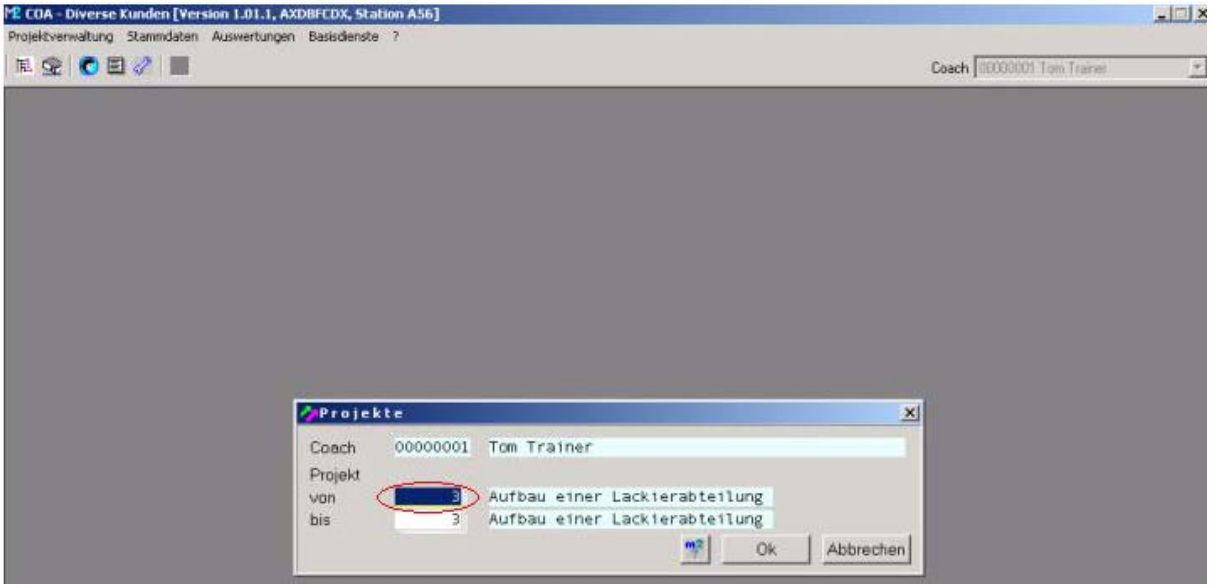

Abbildung 45: Automatische Projektdokumentation über das Formular anstoßen

3.2.6 Namenskürzel und Titel anzeigen

Über den Menüpunkt „Auswertungen“ und den Punkt „Kürzelarten“ können Sie sich alle Kürzel wie z.B. Titel und Namensanhänge anzeigen lassen. In dem Auswahlfenster der Kürzelarten können Sie über Klicken der rechten Maustaste aus der Liste aller Kürzeldaten sich die gewünschten anzeigen lassen. Sie können mehrere Kürzel anzeigen lassen. Mit „OK“ starten Sie die Auswertung (vgl. Kapitel 4.2.7). Aus dem Druckmenü heraus können Sie die Daten sofort auf dem Drucker ausdrucken.

3.2.7 Drucken und exportieren

Über das Menü „Auswertung“ wählen Sie wie oben beschrieben eine oder mehrere Auswertungen und öffnen das Druckmenü.

Wählen Sie den Punkt „Bildschirm“ dann erhalten Sie eine Auswertung am Bildschirm. Diese Bildschirmausgabe ist eine genaue Vorschau eines möglichen Ausdrucks.

In dieser Anzeige ist ein Ausdruck jederzeit möglich über den Punkt „Drucken“.

Im oben dargestellten Druckmenü können Sie auch sofort den Ausdruck anstoßen. Klicken Sie hierzu den Punkt „Drucker“ an und wählen Sie aus der Liste den Drucker den Sie benutzen möchten und angeschlossen haben. Über den Punkt „Einstellungen“ können Sie Änderungen an der Druckerkonfiguration vornehmen. Diese Änderungen wirken nur für den nächsten Ausdruck.

Das Druckmenü ermöglicht Ihnen auch den Datenexport zu anderen Programmen auf Ihrem System. Hierzu aktivieren Sie den Punkt bei der jeweils gewünschten Anwendung. Durch bestätigen mit „OK“ wird der Export angestoßen. Weitere Schnittstellen als die angezeigten sind bereits in der Entwicklung.

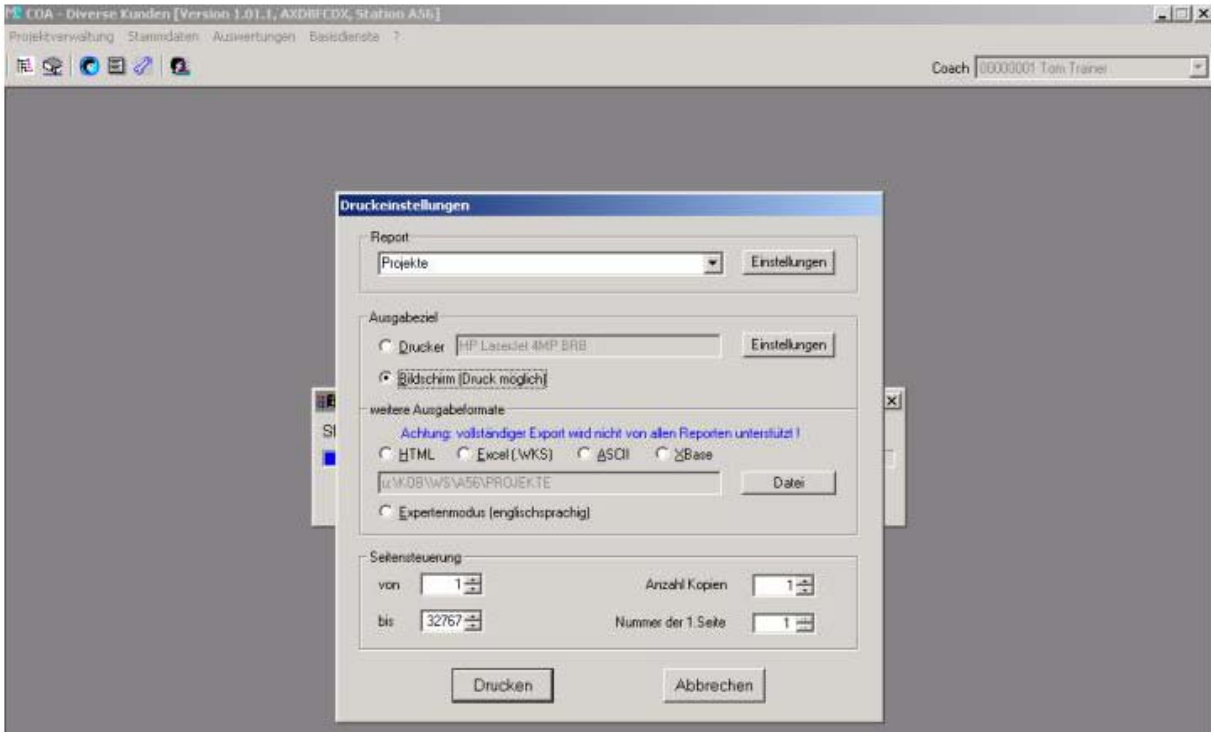

Abbildung 46: Drucken und exportieren der Projektdokumentation

3.2.8 Bei Systemstörungen hilft das Online-Supportsystem

Bei auftretenden Problemen bei der Anwendung der CDE steht Ihnen ein umfangreiches Supportmenü zur Verfügung. Sie können jederzeit und an jeder Stelle im Programm einen Supportfall generieren und an den zentralen Support von Match2 senden.

In der Menüleiste öffnen Sie unter dem Menüpunkt „Basisdienste“ das Menü „Systemdienste“. Klicken Sie nun auf „Neuer Supportfall“. Es wird automatisch ein Supportfall aus der aktiven Anwendung heraus generiert. Über den Punkt „Support“ gelangen Sie zu der abgebildeten Maske (der Support-Explorer) klicken Sie auf den Punkt „Neuer Supportfall“. In der darauf folgenden Maske geben Sie das Problem ein. Über den Punkt „Senden“ verschicken Sie Ihre Notiz an Match2. Ein „Brief“ vor dem Supportfall bedeutet, dass er bereits abgeschickt wurde. Der rote Punkt ist das Zeichen für einen generierten Supportfall, der noch nicht versandt wurde. Zum Versenden markieren Sie den Supportfall und doppelklicken Sie auf den Icon „Versenden“. Der offene Supportfall wird sofort online an Match2 gesandt. Für die Benutzung dieser Funktion muss der Computer online sein.

Zusätzlich zu den Informationen über das Problem versendet die Supportfunktion automatisch Informationen zu Ihrem Computer (z.B. Kapazität, Betriebssystem, Arbeitsspeicher etc.). Der Support von Match2 kann Ihnen dadurch schnell eine Lösung für das Problem zukommen lassen.

Über „OK“ beenden Sie die Supportanwendung und bestätigen Ihre Eingaben.

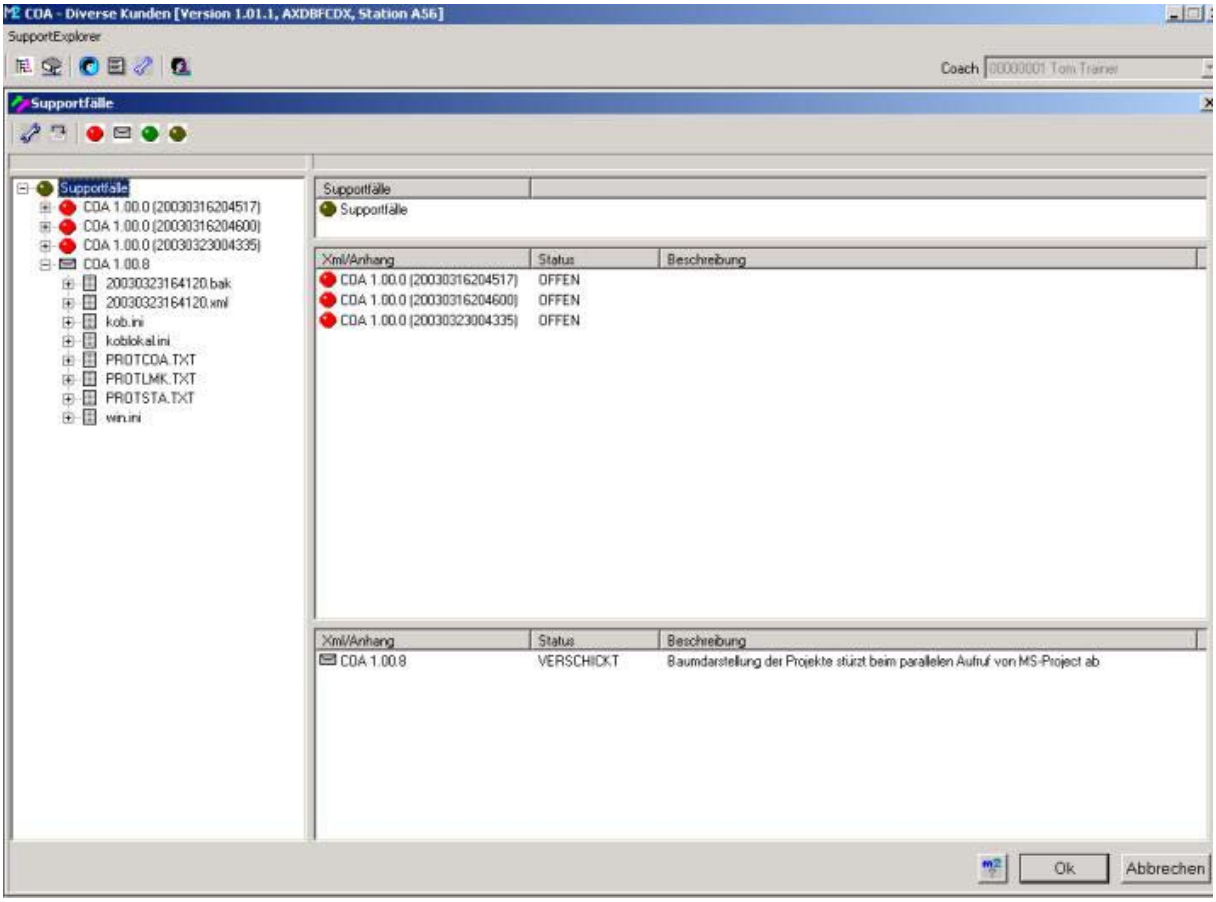

Abbildung 47: Supportfälle fassen Systemstörungen für den technischen Hilfsdienst zusammen

3.3 projektabhängige Funktionen

Die projektabhängigen Funktionen beziehen sich sowohl auf das Anlegen eines neuen Projektes als auch auf die Bearbeitung von bestehenden. Für neu anzulegende Projekte wird hier besonders auf die zu definierenden Projekteigenschaften eingegangen. Bei bereits im System angelegten Projekten werden unterschiedliche Wege zu deren Bearbeitung sowohl über den Explorer als auch die Projektverwaltung aufgezeigt.

3.3.1 Neues Projekt anlegen

Von der Menüleiste aus gelangen Sie über „Projektverwaltung“ und dann „Projekt bearbeiten“ zur zentralen Projektbearbeitung. Nach Klicken des Icon „Neu“ erscheint folgende Eingabemaske.

3.3.1.1 Eigenschaften des neuen Projektes definieren

In der Maske zur Neuanlage von Projekten wird Ihnen der aktive Coach angezeigt. In der nächsten Zeile wird zuerst automatisch vom System eine Nummer für das neue Projekt vergeben. In dem gelben Textfeld vergeben Sie einen Namen für das neue Projekt. Sie können jetzt sofort über die Laschen „Meilensteine“, „Beteiligte“, „Beschreibung“ und „Projektakte“ (siehe folgende Kapitel) das Projekt anlegen. Alle Eingaben werden sofort im System aktiv.

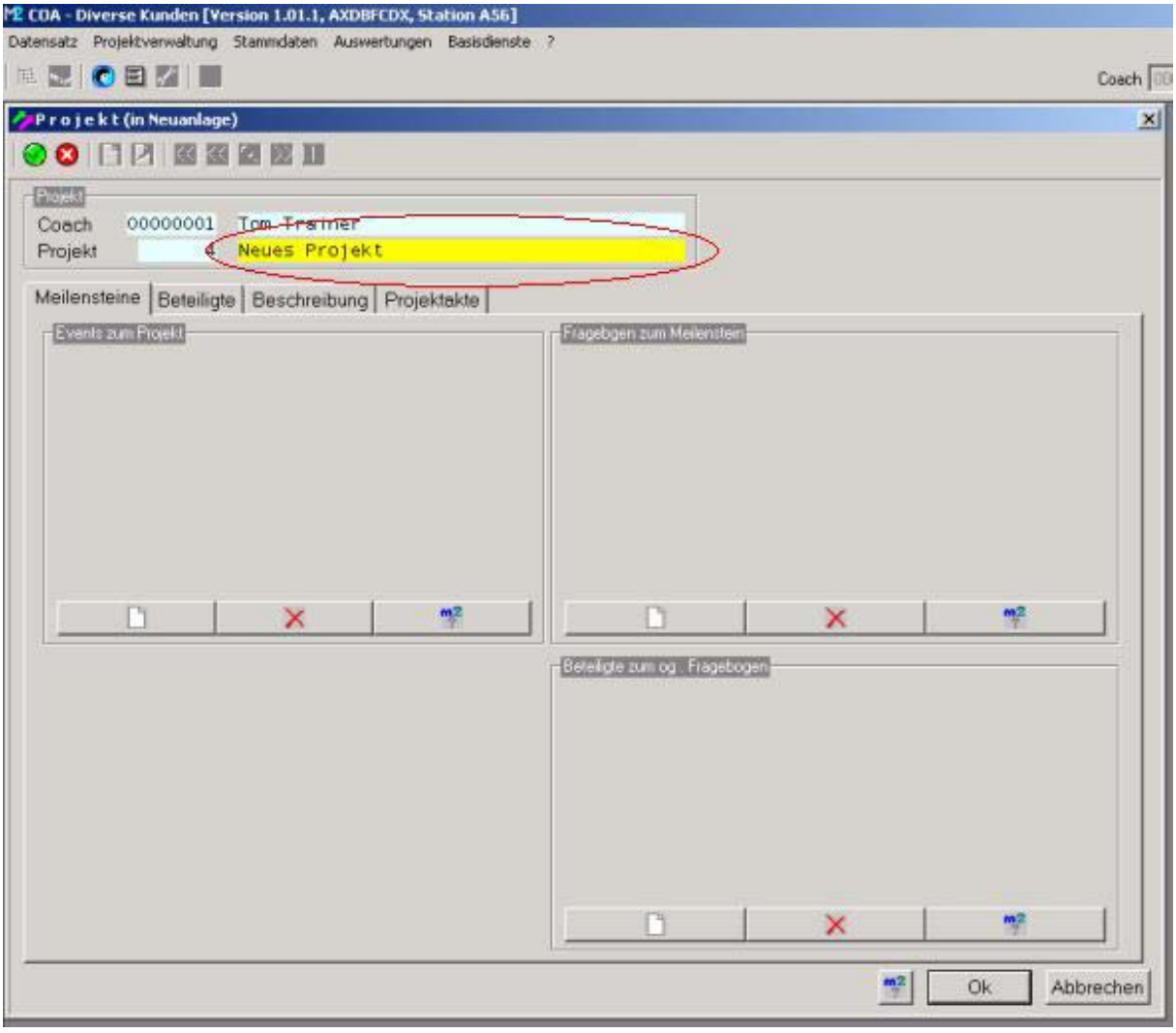

Abbildung 48: Die Eigenschaften eines neuen Projektes werden definiert

3.3.1.1.1 Eigenschaften eines neu angelegten Projektes beschreiben

Die abgebildete Bildschirmdarstellung zeigt die Lasche „Beschreibung“ von Projekten. Über den Icon „Neu“ aktivieren Sie das Eingabefenster. Zur Eingabe von Notizen klicken Sie mit der Maus auf das Notizfeld. Die rechte Maustaste vergrößert die Darstellung um die Texteingabe komfortabler zu machen. Sie können danach einen beliebig langen Text zur Beschreibung des Projektes eingeben. Nach Eingabe Ihrer Beschreibung schließen Sie die vergrößerte Darstellung mit „OK“. Sie gelangen zurück zu oben abgedruckter Darstellung der Beschreibung.
Durch „OK“ werden die Eingaben gespeichert und das System wechselt zum „Betrachten“-Modus. Über den Icon „Bearbeiten“ können Sie Ihre Eingaben jederzeit ändern oder ergänzen. Diese Änderungen speichern Sie ebenfalls mit „OK“.

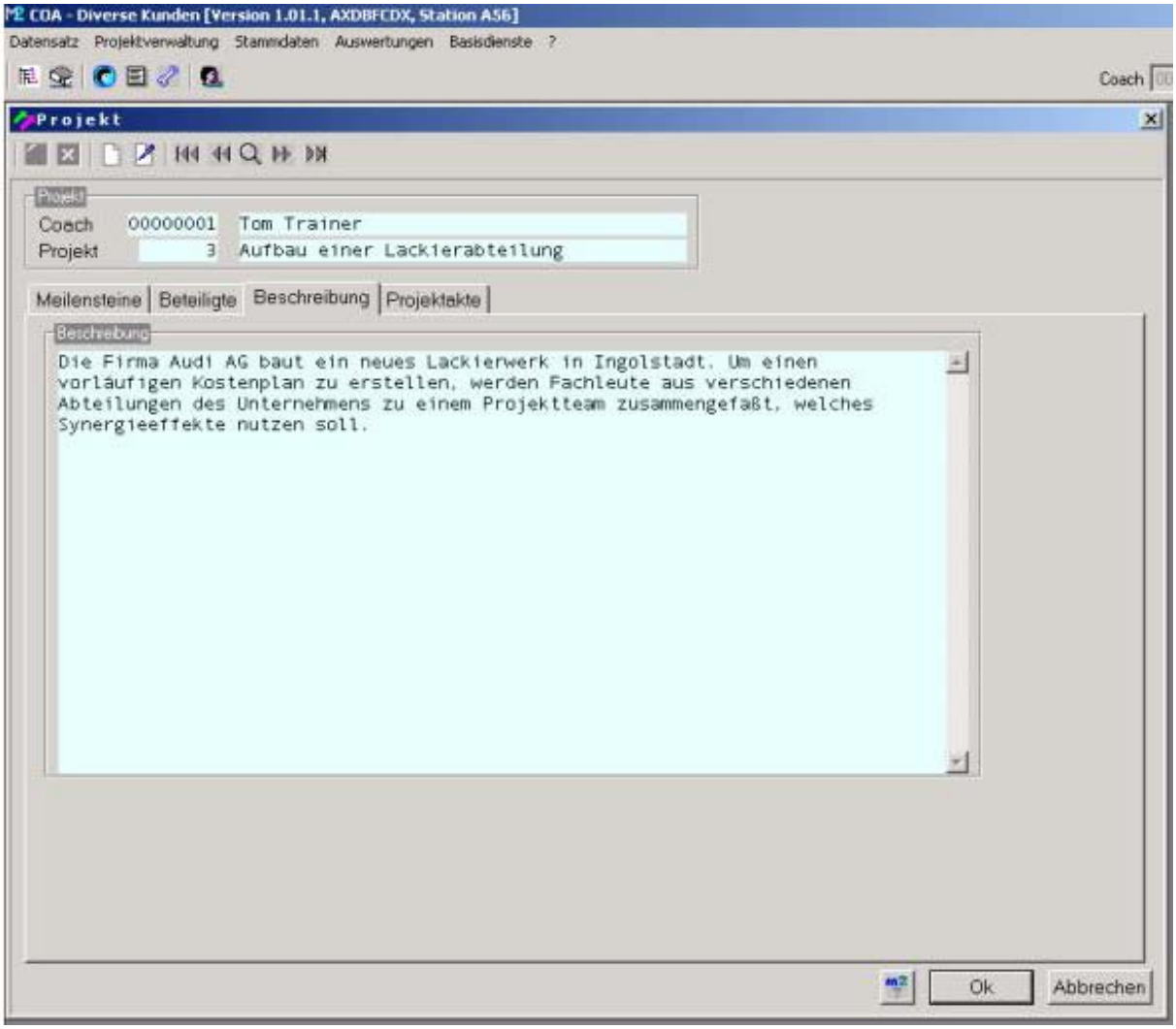
COA - Diverse Kunden [Version 1.01.1, AXDBFCDX, Station A56]
Datensatz Projektverwaltung Stammdaten Auswertungen Basisdienste ?
Coach
Projekt
Coach 00000001 Tom Trainer
Projekt 3 Aufbau einer Lackierabteilung
Meilensteine Beteiligte Beschreibung Projektakte
Beschreibung
Die Firma Audi AG baut ein neues Lackierwerk in Ingolstadt. Um einen vorläufigen Kostenplan zu erstellen, werden Fachleute aus verschiedenen Abteilungen des Unternehmens zu einem Projektteam zusammengefaßt, welches Synergieeffekte nutzen soll.
Ok
Abbrechen

Abbildung 49: Das Formular zur Projektbeschreibung verwendet Volltext

3.3.1.1.2 neue Meilensteine einfügen

Meilensteine beschreiben „Events“ zu dem aktiven Projekt. Zur Eingabe eines Meilensteins klicken Sie auf den Icon „Neu“ im Fenster „Events zum Projekt“. Es wird oben gezeigtes Fenster zur Eingabe von Meilensteinen geöffnet.

Coach und Projekt werden automatisch vom System eingetragen. Bitte geben Sie in diese Maske zunächst das Datum für den Meilenstein ein. Die Taste „D“ setzt automatisch das heutige Datum. Durch die Taste „K“ gelangen Sie zu einer Kalenderansicht, in der Sie mit Hilfe der Maus und einfaches anklicken ein Datum auswählen können. Darauf definieren Sie bitte eine Beschreibung für den von Ihnen gewünschten Meilenstein und tragen diese in das Feld ein. Nach Eingabe der Daten bestätigen Sie mit „OK“. Ihr Meilenstein ist jetzt im System angelegt.

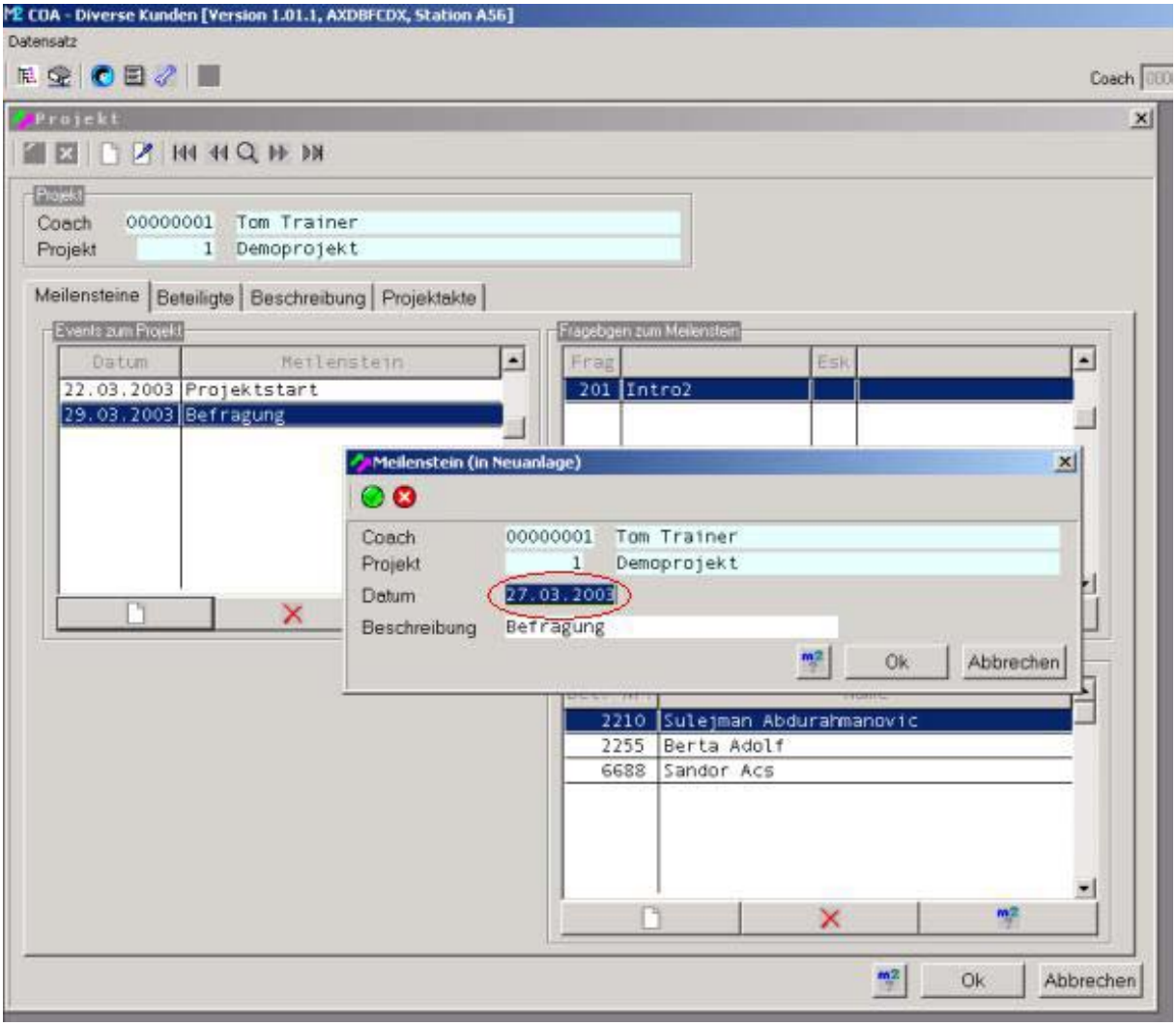

Abbildung 50: Ein neuer Meilenstein bezieht sich immer auf einen bestimmten Termin

3.3.1.1.2.1 neuen Fragebogen zu einem Meilenstein zuordnen

Zum Einfügen eines Fragebogens zu einem Meilenstein gehen Sie mit der Maus auf das Fenster „Fragebogen zum Meilenstein“. In diesem Feld klicken Sie auf den Icon „Adressart einfügen“. Sie gelangen nun in die Auswahlmaske für Fragebögen. Durch anklicken der rechten Maustaste in dem Auswahlfenster der Fragebögen öffnet die Liste aller verfügbaren Fragebögen. Analog können Sie sich die zugehörigen Eskalationsstufen (vgl. Kapitel 4.2.4.1) anzeigen lassen. Geben Sie im Feld „Zieldatum“ das Datum ein, wann die Erhebung abgeschlossen sein muss. Mit „OK“ speichern Sie Ihre Auswahl beim aktiven Meilenstein. Über den Icon „Fragebögen“ können Sie sich die Fragebögen anzeigen lassen (vgl. Kapitel 4.2.4.1)
Der gewählte Fragebogen mit der ausgewählten Eskalationsstufe ist jetzt dem Meilenstein zugeordnet.

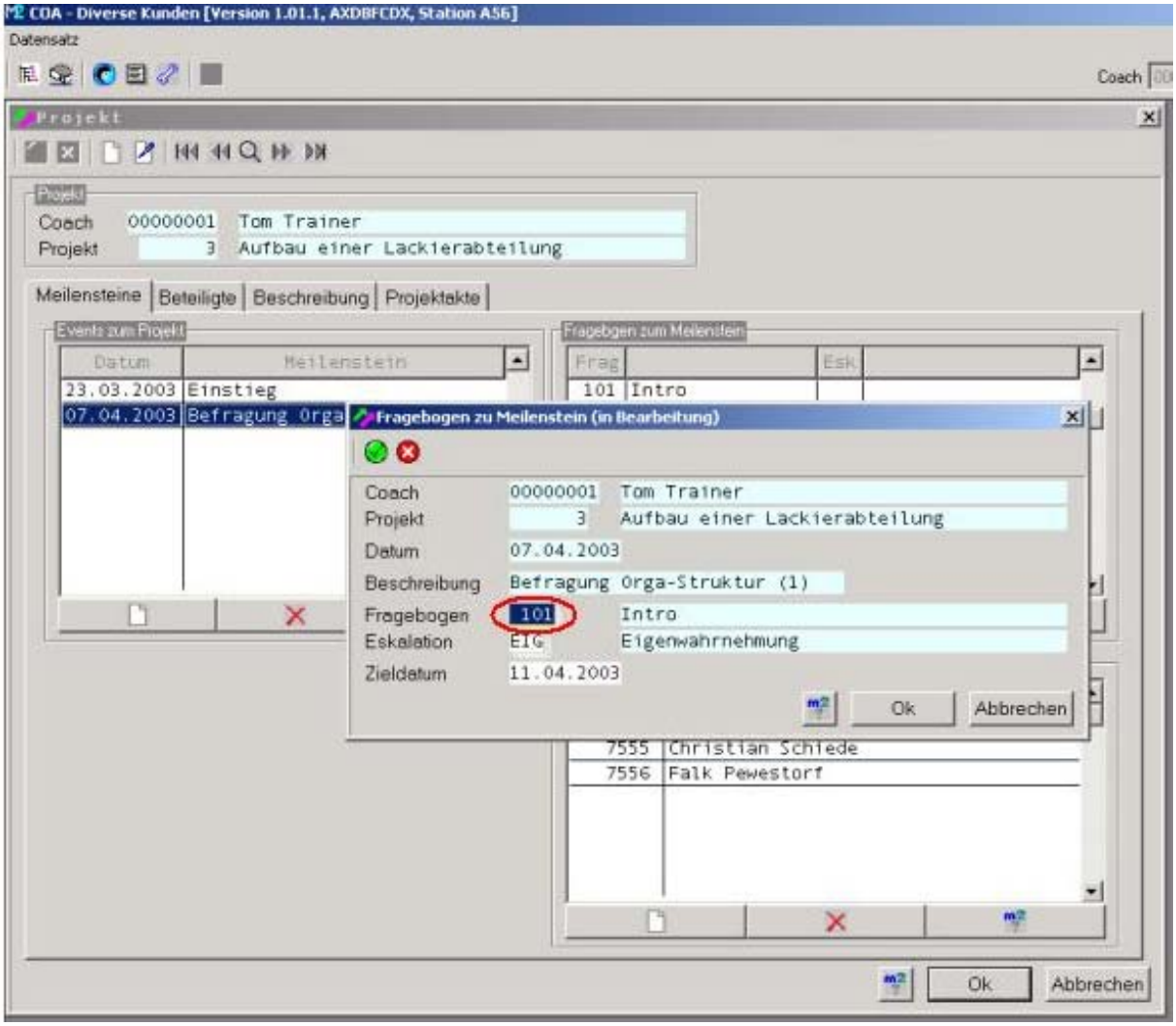

Abbildung 51: Neue Fragebögen werden über ihre Nummer einem Meilenstein zugewiesen

3.3.1.1.2.2 Details eines Meilensteins werden dargestellt

Haben Sie dem Meilenstein einen Fragebogen zugeordnet erscheint unten abgebildete Darstellung. Sie sehen in der Darstellung außer dem Coach und dem Projekt auch das Datum und die Beschreibung des aktiven Meilensteins. In den folgenden Eingabefeldern wird der gewählte Fragebogen mit Eskalationsstufe angezeigt. Im Fenster „Beteiligte zum Fragebogen“ wählen Sie die Personen des Projekts aus, die diese Erhebung erhalten sollen.

Über den Icon „Adressart hinzufügen“ öffnen Sie die Liste aller am Projekt Beteiligten Personen. In dieser Liste markieren Sie die Auskunftspersonen. Sie markieren einen Datensatz durch Doppelklick. Ein markierter Datensatz wird über ein „Sternchen“ in der ersten Spalte der Liste gekennzeichnet. Die Icons am linken Rand der Liste ermöglichen Ihnen markieren, demarkieren oder alle markieren.

Mit „OK“ wird Ihre Auswahl in der Projektübersicht aktiviert.

Zum Löschen einer Auskunftsperson markieren Sie diese in der „Liste zum o.g. Fragebogen“ und klicken Sie auf den Icon „Löschen“. Die Zuordnung zum Fragebogen des Meilensteins wird aufgehoben.

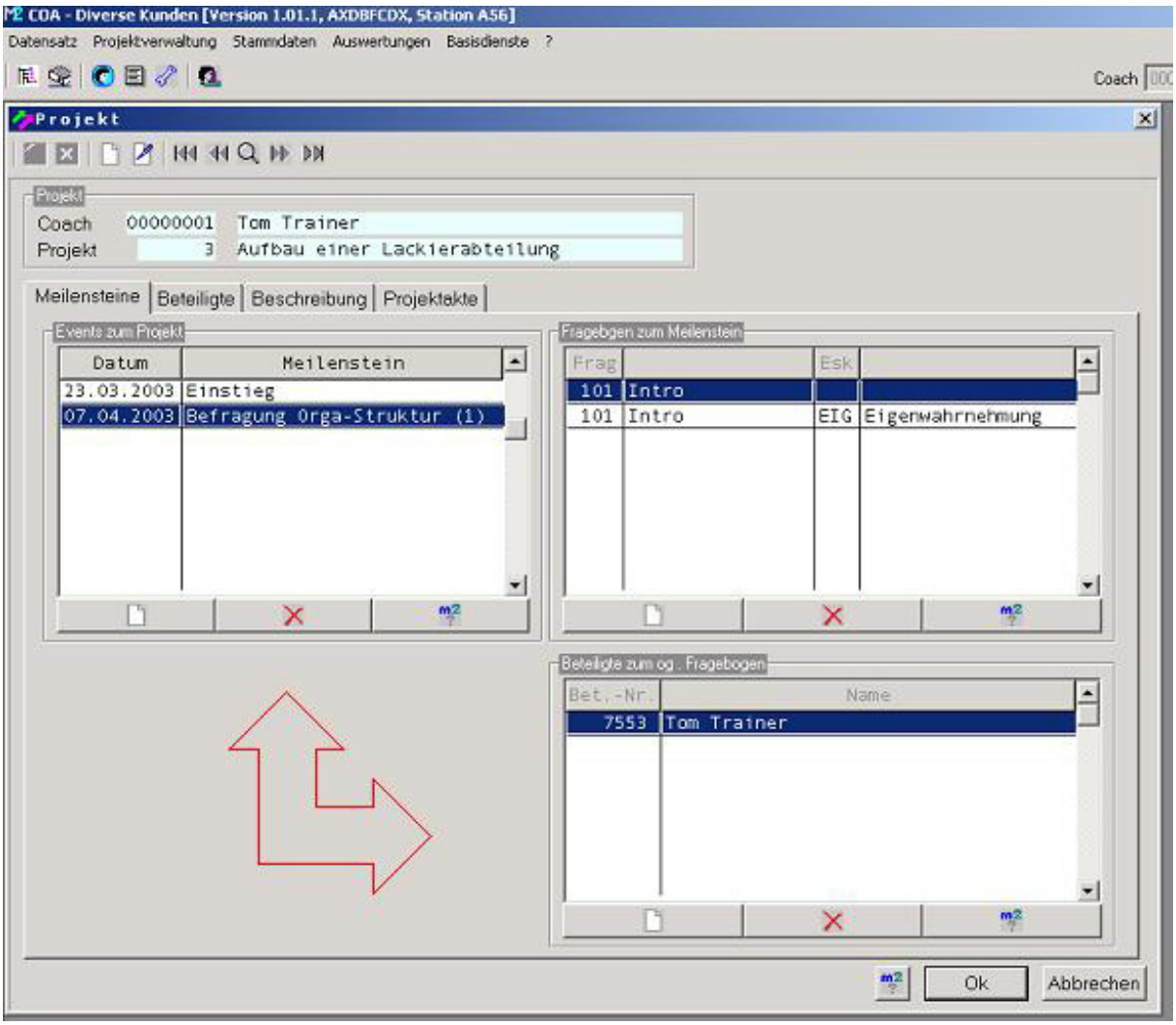

Abbildung 52: Detailübersicht zu einem Meilenstein auf drei Ebenen

3.3.1.1.3 Neue Projekt-Beteiligten anlegen

Jedem Projekt werden Beteiligte Personen zugeordnet. Um eine oder mehrere Personen einem neuen Projekt zuzuordnen, öffnen Sie die Lasche „Beteiligte“. Sie erhalten oben angezeigte Darstellung. Sind noch keine Personen für das Projekt ausgewählt, ist die Liste noch leer. Durch doppelklicken des Icons „Neu“ gelangen Sie zur zentralen Adressliste. Hier können Sie nun die gewünschte Person durch einen Klick auswählen. Es können auch mehrere Personen in der Adressverwaltung ausgewählt werden. Ausgewählte Personen sind durch „Sternchen“ gekennzeichnet. Über den Icon „Markierte anzeigen“ können Sie sich nur die markierten Datensätze anzeigen lassen. Durch „OK“ bestätigen Sie die ausgewählten Personen. Die Namen und die Beteiligten-Nummern werden in die oben angezeigte Darstellung übertragen. Durch klicken auf den Icon „Löschen“, entfernen Sie die markierte Person aus der Liste der am Projekt beteiligten Personen.
Durch „OK“ werden die Eingaben aktiviert.

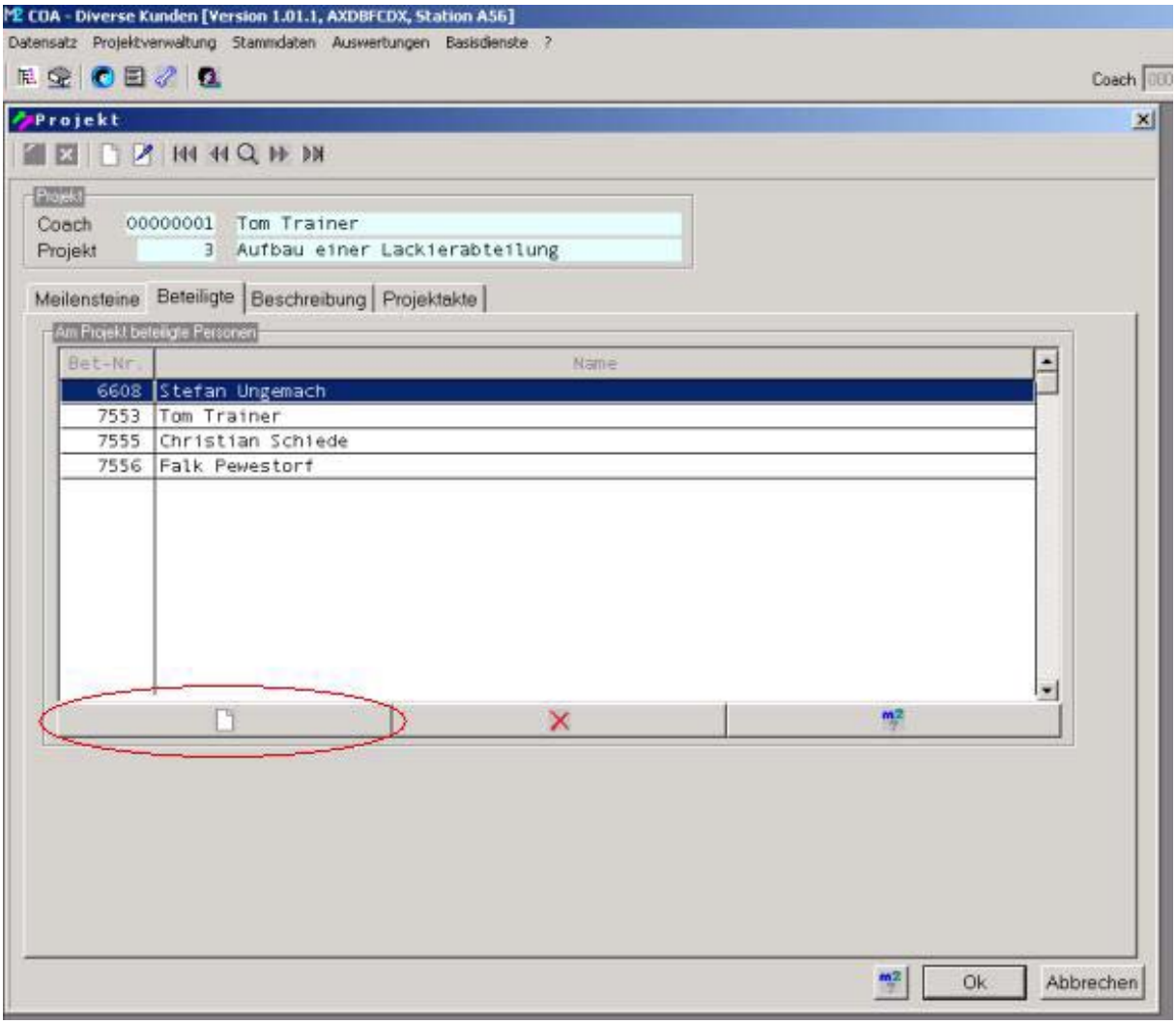

Abbildung 53: Neuen Projektbeteiligte werden in der Teilnehmerliste Angelegt

3.3.2 Bestehende Projekte einsehen und bearbeiten

Bereits im „m2CoachingAssistant“ angelegte Projekte können entweder über den Projekt-Explorer oder über die –Verwaltung eingesehen oder verarbeitet werden. Während der Explorer in einer zentralen Übersicht alle Projekte des jeweils angemeldeten Coaches anzeigt, kann der Coach in der Verwaltung nach Projekten suchen und sich dann dort Details anzeigen lassen.

3.3.2.1 ..über Projekt-Explorer

Der Projekt-Explorer stellt in einer hierarchischen Übersicht Details zu allen Projekten des angemeldeten Coaches Details auf unterschiedlichen Ebenen bereit. Der Explorer ist eine aktive Darstellung, die es erlaubt, die angezeigten Informationen nicht nur detaillierter einzusehen, sondern auch gezielt zu verändern.

3.3.2.1.1 Alle bestehenden Projekte in einer Übersicht einsehen

Über den Menüpunkt „Projektverwaltung“ können Sie die Exploreransicht der Projekte auswählen. Sie erhalten eine Übersicht über alle Projekte in oben abgebildeter Darstellung. Durch anklicken des Icons „Projektbaum“ gelangen Sie ebenfalls zu dieser Darstellung.
Im linken Fenster wird der Projektbaum angezeigt. Zentraler Ausgangspunkt ist der aktive Coach. Es werden unter ihm alle seine Projekte aufgezählt. Ein „+ - Zeichen“ gibt an, dass der Baum an diesem Punkt noch weiter verzweigt ist. Zum Öffnen der Verzweigung klicken Sie auf das „+ - Zeichen“. In den rechten Fenstern ist der Coach und seine ihm zugeordneten Projekte dargestellt.

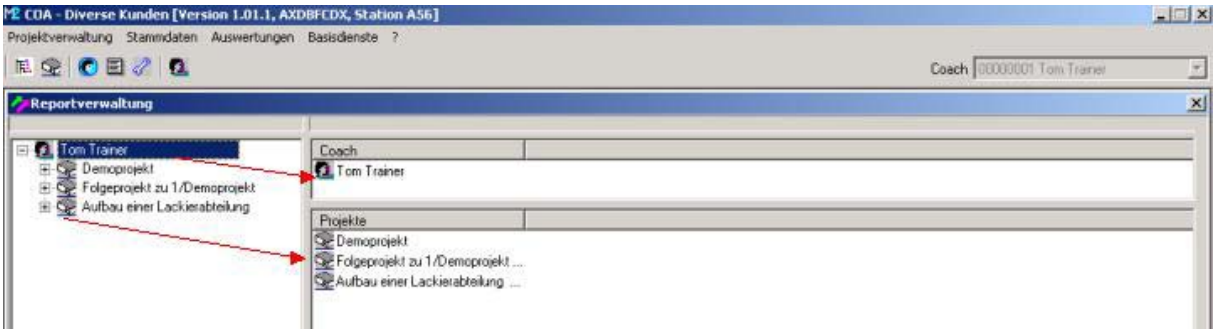

Abbildung 54: Der Projekt-Explorer bietet einen strukturierten Überblick auf mehreren Detailebenen

3.3.2.1.2 Details zu einem ausgewählten Projekt ansehen und bearbeiten

Zur Ansicht eines bestimmten Projekts öffnen Sie das Projekt durch Doppelklick in der Baumstruktur. Sie erhalten eine Ansicht (siehe Abbildung) mit den Meilensteinen, die dem Projekt zugeordnet sind. Durch Klicken der rechten Maustaste auf dem Coach können Sie direkt aus der Baumstruktur heraus ein neues Projekt anlegen. Sie gelangen direkt zur Neuanlage in der Projektverwaltung.

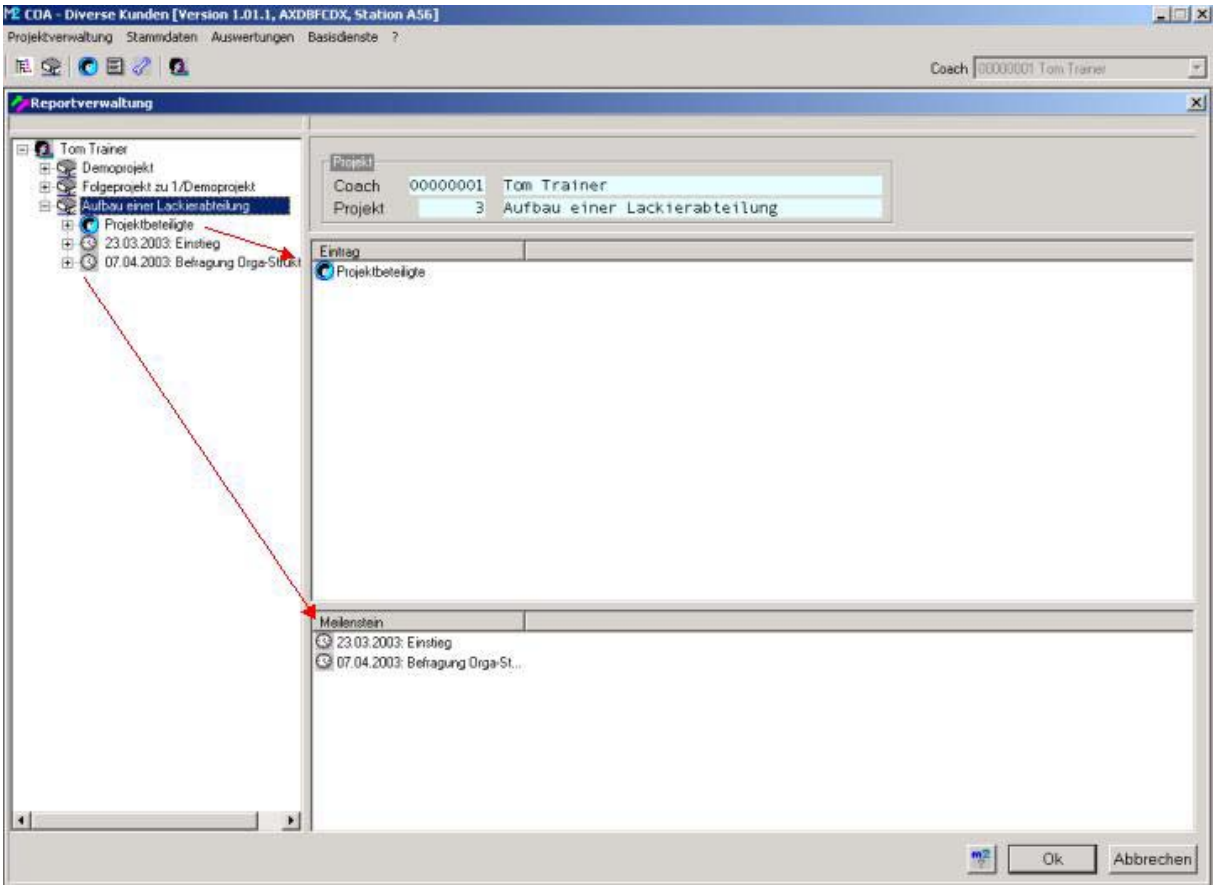

Abbildung 55: Aktives arbeiten in der Detailübersicht

3.3.2.1.3 Details eines Meilensteins anzeigen

Zur genauen Beschreibung der Meilensteine doppelklicken Sie auf den gewünschten Datensatz. Im rechten Fenster wird Ihnen der ausgewählte Meilenstein mit den zugeordneten Fragebögen angezeigt. In der Baumstruktur sehen Sie in der Verzweigung unter den Fragebögen die Personen, denen der jeweilige Fragebogen zugeordnet worden ist.

In dem rechten Fenster erhalten Sie einen Statusbericht zu den Projektbeteiligten in Bezug auf den gewählten Fragebogen.

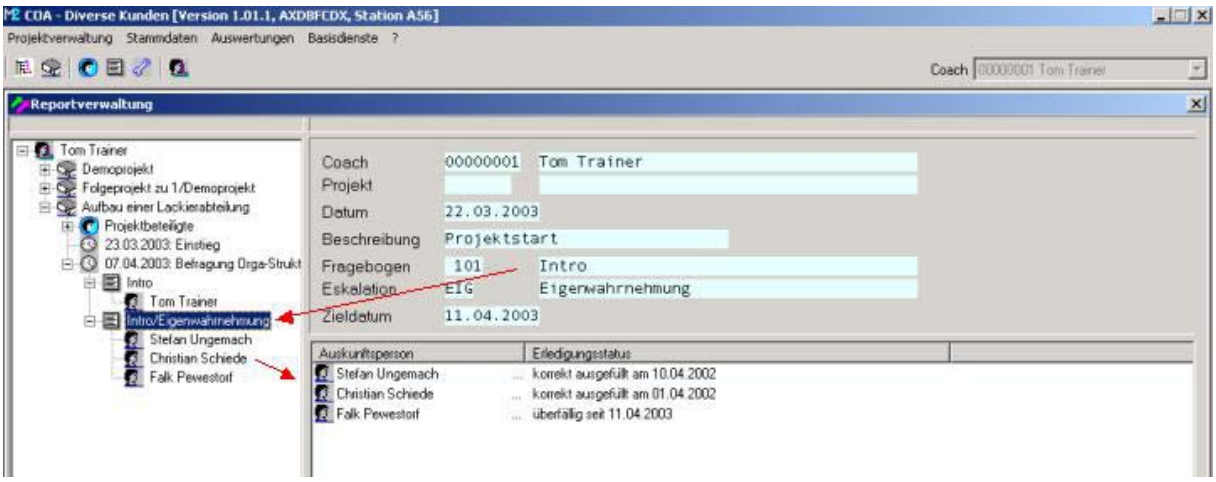

Abbildung 56: Simultane Detailansicht bis hin zur Ebene des einzelnen Meilensteins

3.3.2.1.4 Personen eines Projekts anzeigen

Zur Detailansicht der am Projekt beteiligten Personen markieren Sie eine Person im „Projektbaum“. Es erscheint oben gezeigte Darstellung. Sie erhalten im rechten Fenster zunächst allgemeine Informationen zum aktiven Projekt. Es wird der aktive Coach, das Projekt und das Startdatum des Projekts angezeigt.
In den nächsten Fenstern erhalten Sie Statusberichte zu der ausgewählten Person. Die Listen sind unterteilt in „Erhebung erledigt“, Erhebung noch offen“ und „Erhebung überfällig“. Sie erhalten schnell einen Überblick, ob alle Aufgaben schon erledigt sind oder sich gerade in Bearbeitung befinden. Überfällige Aufgaben können bei der Auskunftsperson angemahnt werden. Es werden in dieser Darstellung alle Meilensteine berücksichtigt, die in einem Projekt einer Person zugeordnet sind. Es sind Meilensteine möglich, denen keine Erhebung zugeordnet sind (z.B. Meetings). Dies wird im Statusbericht vermerkt. Die Zieltermine der Erhebungen werden in der Darstellung farblich berücksichtigt. Grün gekennzeichnet sind erledigte Erhebungen, Gelb kennzeichnet in Bearbeitung befindliche Erhebungen oder Meilensteine und Rot steht für überfällige Erhebungen. Eine automatische Passwortvergabe für die Nutzung des Web-Servers ist in der Anwendung implementiert.
Mit „OK“ schließen Sie die Darstellung und gelangen zurück zum Startbildschirm.

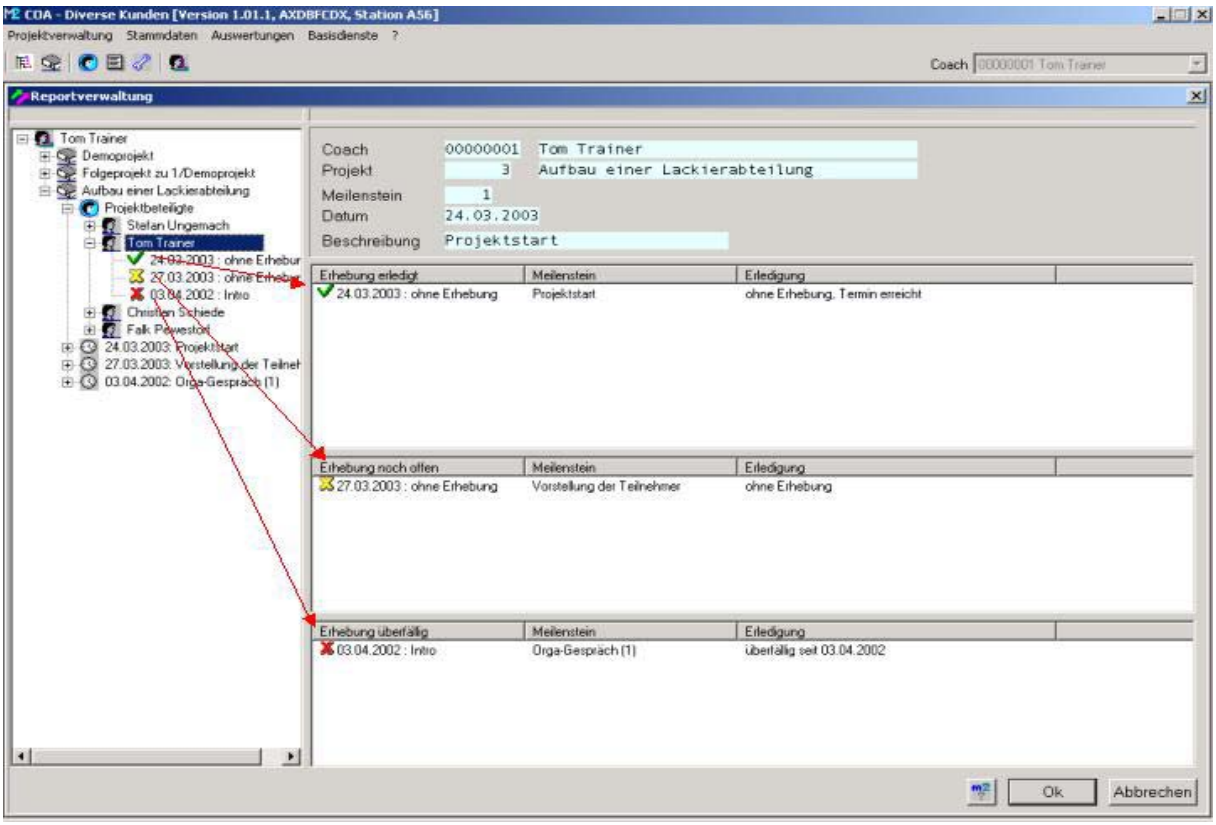

Abbildung 57: Statusübersicht zu den einzelnen Teilnehmern

3.3.2.1.5 Neuen Meilenstein anlegen und vorhandenen bearbeiten

Sie können vom „Projekt-Explorer“ aus jederzeit einen neuen Meilenstein anlegen oder einen Meilenstein bearbeiten. Markieren Sie einen Meilenstein und öffnen Sie durch klicken der rechten Maustaste das Kontextmenü zur Meilensteinbearbeitung. Durch anklicken des Menüpunktes „Meilenstein bearbeiten“ können Sie den markierten Meilenstein bearbeiten und ändern.

Durch anklicken des Menüpunktes „Neuen Meilenstein anlegen“ gelangen Sie zur Neuanlage von Meilensteinen im Projekt-Explorer.

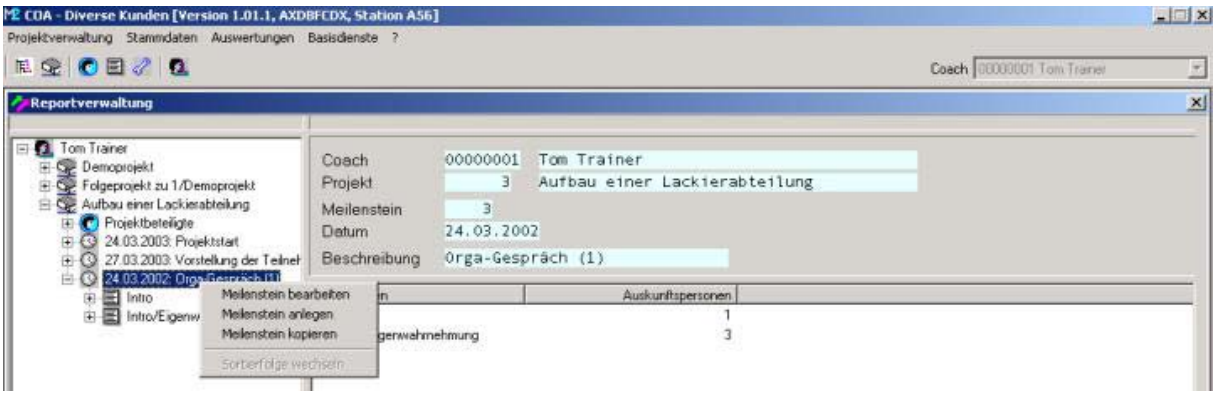

Abbildung 58: Generierung und Bearbeitung von Meilensteinen über die rechte Maus-Taste

3.3.2.1.6 Direktbearbeitung und Neuanlage von Meilensteinen aus dem Explorer heraus

Haben Sie im Kontextmenü den Punkt „Meilenstein bearbeiten“ gewählt, wird oben gezeigte Eingabemaske aktiv. Es werden die Daten des Meilensteins angezeigt. Nachdem Sie die Änderungen eingegeben haben, bestätigen Sie mit „OK“. Die Änderungen werden im System gespeichert.

Zur Neuanlage von Meilensteinen geben Sie in die abgebildete Maske die Daten zum neuen Meilenstein ein. Durch bestätigen mit „OK“ wird der neue Meilenstein im System gespeichert und wird durch anklicken von „aktualisieren“ im Kontextmenü sofort im Projekt-Explorer und in der Projektverwaltung aktiv.

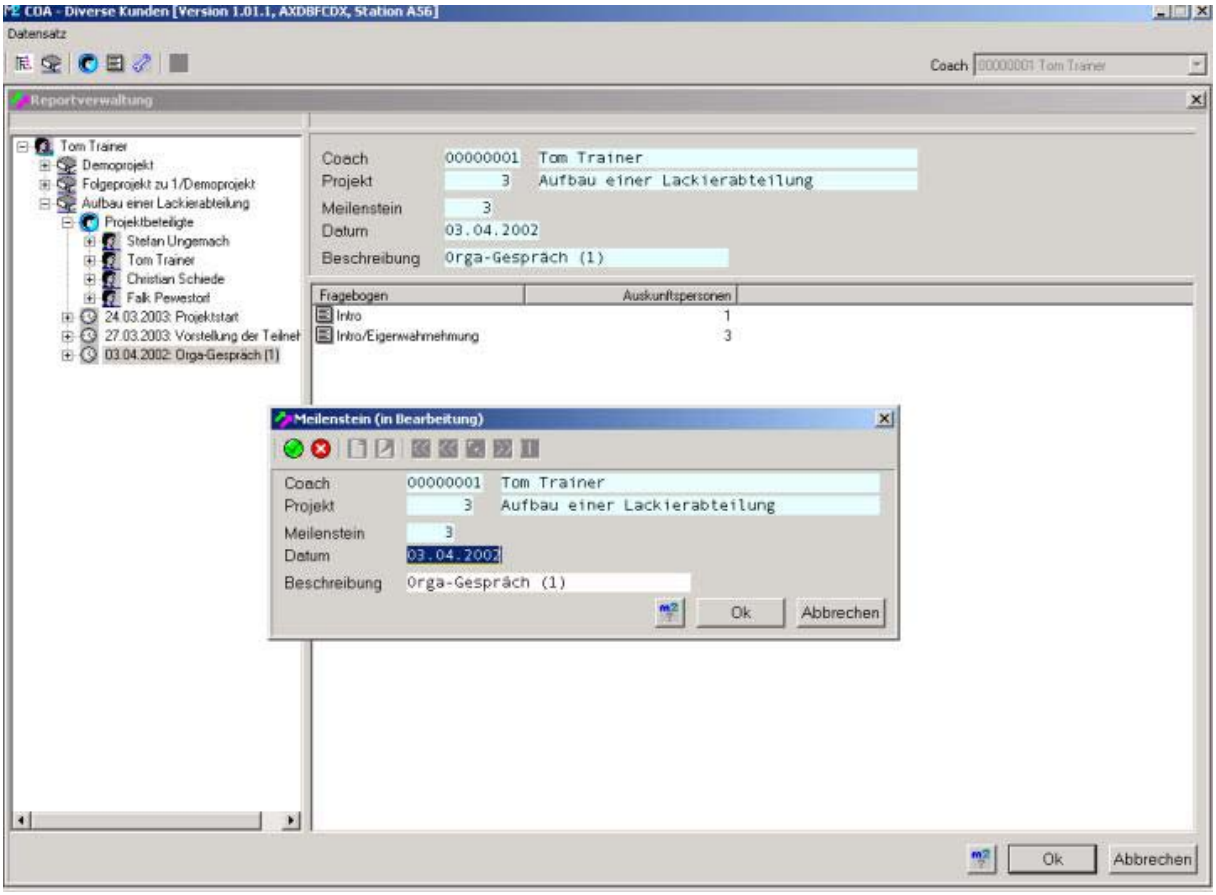

Abbildung 59: Meilensteine direkt vom Explorer aus anlegen und bearbeiten

3.3.2.1.7 Meilensteine kopieren

Sie haben die Möglichkeit komplette Meilensteine mit allen Inhalten und Beteiligten zu kopieren. Markieren Sie den Meilenstein, den Sie kopieren möchten. Öffnen Sie im Kontextmenü den Punkt „Meilenstein kopieren“ (vgl. Kapitel 4.3.2.1.5).

Danach erscheint obige Abbildung auf dem Bildschirm. Sie haben die Möglichkeit dem kopierten Meilenstein ein neues Datum zu geben. Er wird dann automatisch der Liste der Meilensteine im Projekt neu zugeordnet.

Eine weitere Auswahlmöglichkeiten ist die Kombination von zwei Meilensteinen. Wählen Sie im oben dargestellten Auswahlmenü den Punkt „Kombinieren“. Wählen Sie danach aus der Liste der Meilensteine den Meilenstein aus, der verknüpft werden soll.
Mit „OK“ werden die Änderungen im System aktiv und gespeichert.

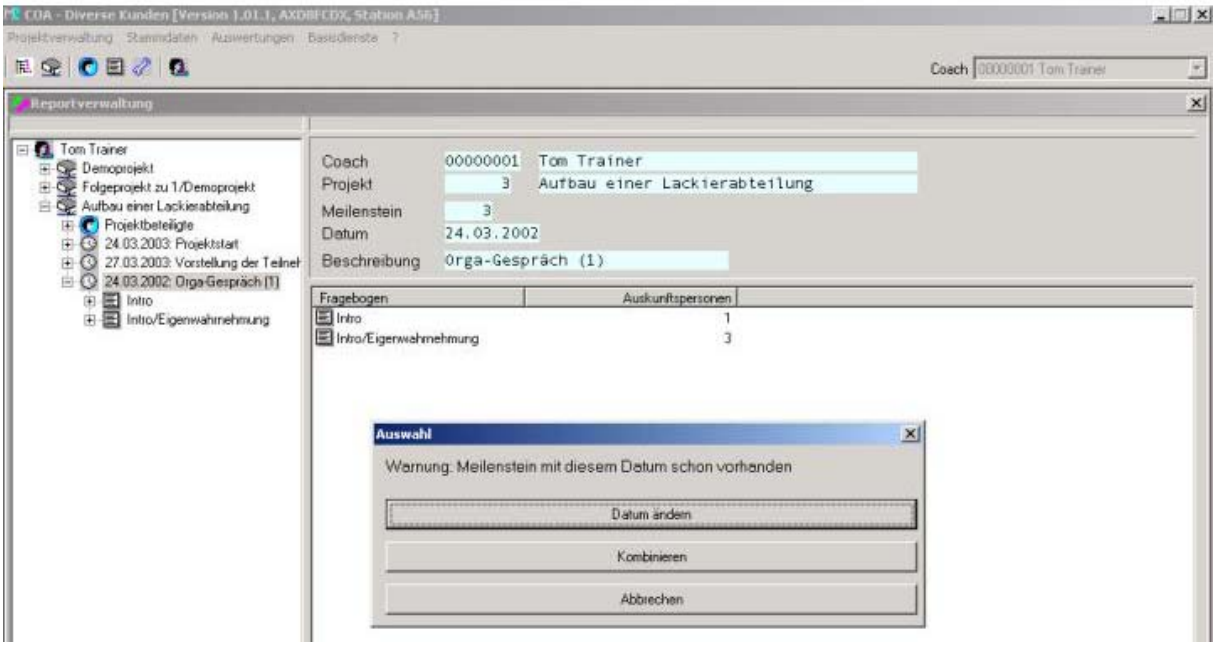

Abbildung 60: „Klonen“ von Meilensteile mit Inhalten und Teilnehmern

3.3.2.2 ..über Projekt-Verwaltung

Die Arbeit in einem bestehenden Projekt mit dem „m2CoachingAssistant“ kann nicht nur über den Projekt-Explorer, sondern auch über die Projekt-Verwaltung erfolgen. Neben der Suche nach Projekten können Meilensteine, Teilnehmer sowie zusätzlich Projektinformationen eingesehen und aktiv bearbeitet werden.

3.3.2.2.1 Nach Projekten suchen

Um in der Projektverwaltung nach einem Projekt zu suchen, klicken Sie auf den Icon „Suchen“. Sie erhalten oben dargestellte Abbildung. In der Liste aller Projekte markieren Sie mit der linken Maustaste und bestätigen mit „OK“. Sie erhalten die Informationen zum ausgewählten Projekt in der Darstellung der Projektverwaltung.

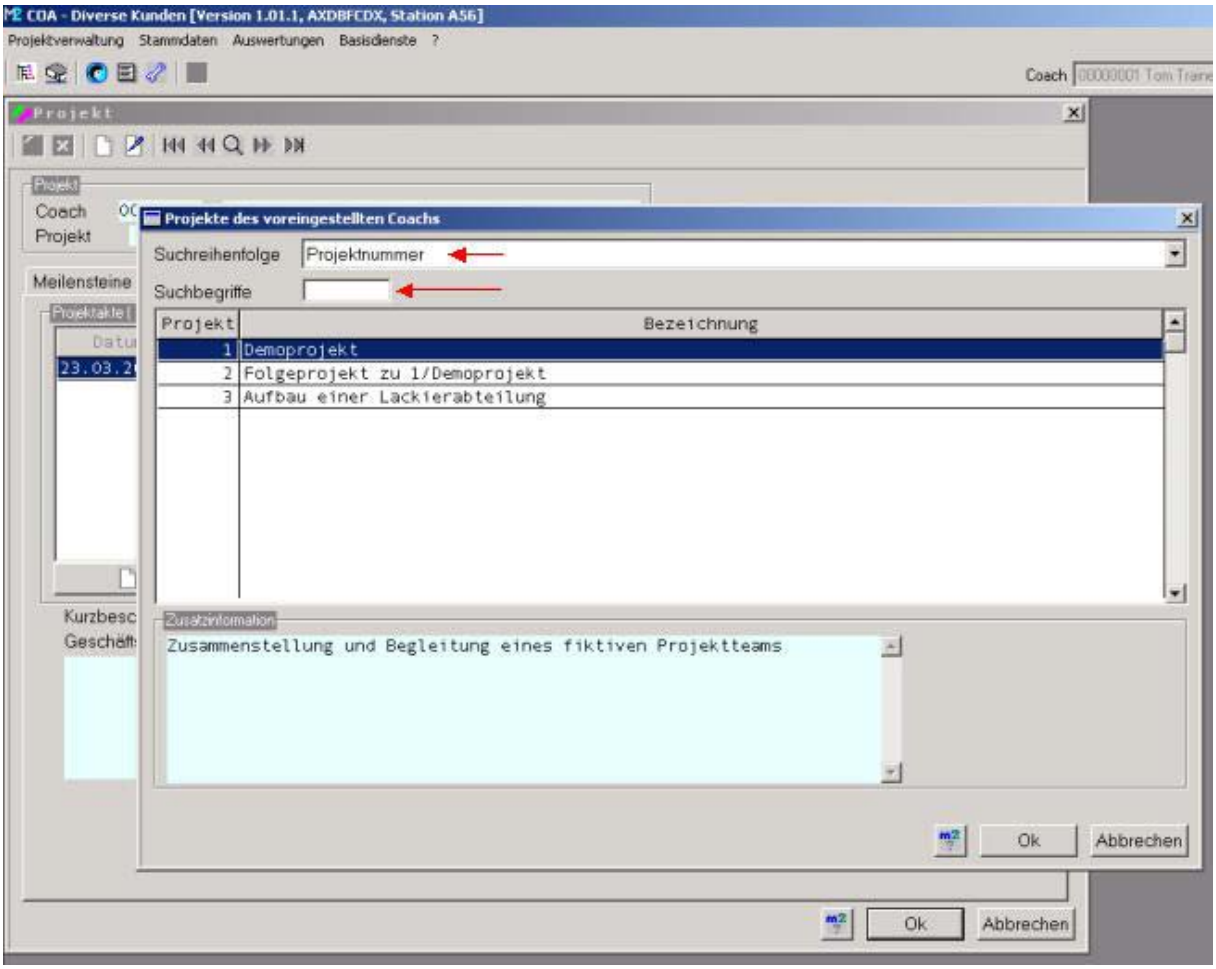

Abbildung 61: Projektsuche ist nach Begriff oder der Nummer möglich

3.3.2.2.2 Details eines Meilensteins anzeigen

Um die Details eines Meilensteins anzuzeigen, doppelklicken Sie in der Projektverwaltung auf den gewünschten Meilenstein. Zum schließen des Fensters klicken Sie auf „OK“. (Vgl. 4.3.1.1.2)

3.3.2.2.3 Personen zu einem Projekt anzeigen

In der Projektverwaltung werden alle Personen die einem Projekt zugeordnet worden sind angezeigt. Für detailliertere Informationen doppelklicken Sie auf die gewünschte Person. (vgl. 4.3.1.1.3)

3.3.2.2.4 Zusätzliche Informationen in der Projektakte hinterlegen

In der Projektverwaltung können jederzeit Informationen oder Dokumente hinterlegt werden, die für das Projekt von Bedeutung sind. Öffnen Sie die Lasche „Projektakte“. Über den Icon „Neu“ wird eine neue Information generiert. Geben Sie Datum, Kurzbeschreibung und Ihre Notizen ein. Über den Icon „Löschen“ entfernen Sie den markierten Datensatz aus der chronologisch sortierten Liste.
Sie können einen Eintrag über den „Bearbeiten“ ändern oder ergänzen.
Diese Funktion ermöglicht Ihnen eine umfassende Dokumentation der Projekte.
Sie können in dieser Maske einem Projekt auch Dokumente und Fotos hinterlegen. Durch anklicken des Icon „Dokumente einscannen“ fügen Sie Dokumente ein.
Über die zentrale Suchfunktion können Sie in der Lasche „Projektakte“ jederzeit zwischen den Projekten wechseln. Durch „OK“ werden die Eingaben bestätigt und im System gespeichert.

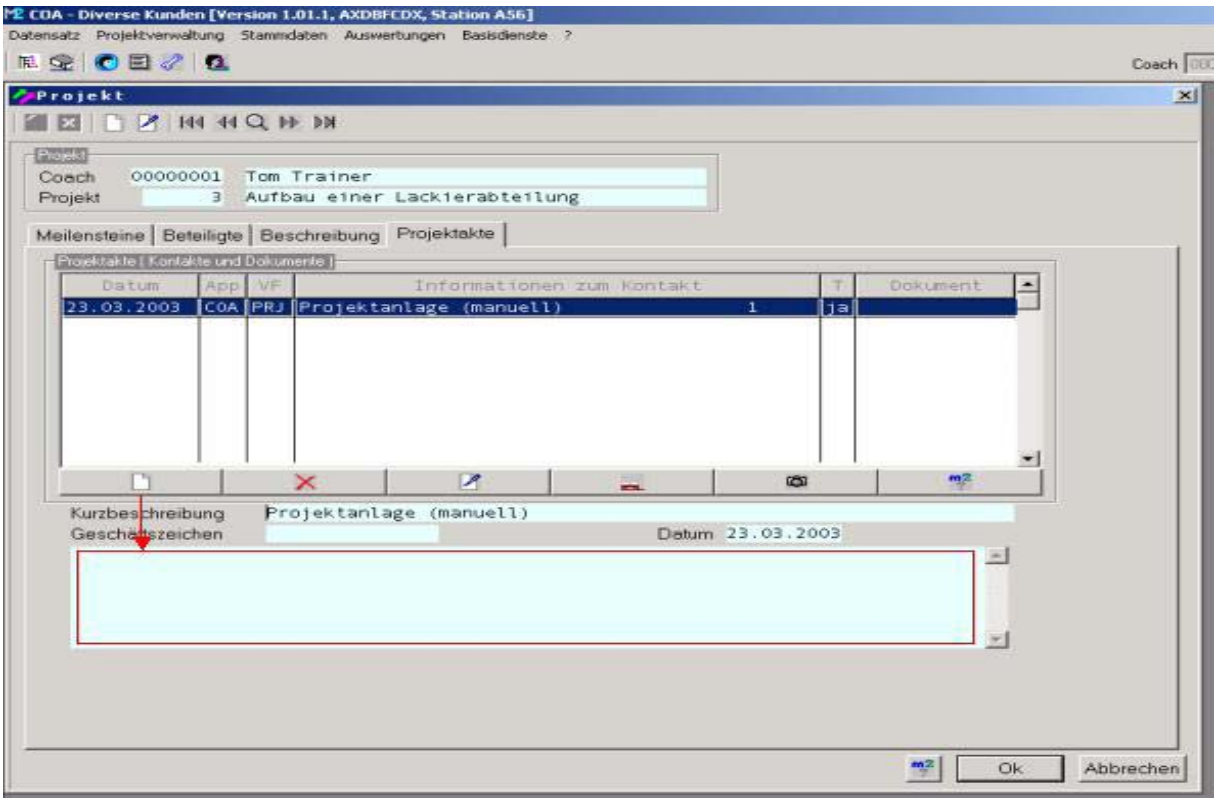

Abbildung 62: Individuelle Detailinformationen in der Projektakte anlegen

3.4 Tipps und Tricks

Zum Abschluss der Erklärungen werden noch ein paar Kniffe im Umgang mit dem System angefügt:

- Sie können alle Fenster auf dem Bildschirm frei verschieben. Hierzu klicken Sie auf die Überschrift und halten die linke Maustaste gedrückt; während Sie das Fenster an die gewünschte Stelle gezogen haben.
- Der Icon „Outlook“ öffnet Microsoft Outlook und ermöglicht Ihnen die Ansicht der Datensätze in Outlook.
- Über „Abbrechen“ gelangen Sie in jeder Eingabemaske einen Schritt zurück ohne dass Ihre Eingaben gespeichert und im System aktiv werden.

LITERATURVERZEICHNIS

Amelang M. & Borkenau, P.:	„Differentielle Psychologie und Persönlichkeitsforschung“. Stuttgart, 1997
Baisch, H. L.:	Coach für Chefs. Esquire 11, 1998
1Böning, U.:	Ist Coaching eine Modeerscheinung? In L.M. Hofmann &E. Regnet (Hrsg.). Innovative Weiterbildungskonzepte, Göttingen, 1994
Böning, U.:	System-Coaching contra Einzel-Coaching: Hilfe zur Selbsthilfe. Gablers Magazin, 1990
Dollinger, M. & S. O. Wilkening:	Der Weiterbildungsmarkt in Zahlen. in managerSeminare, Nr. 64, 2003
Döring, T.:	Wirtschaftlicher Systemvergleich Deutschland / USA. Stuttgart, 2000
Glaser, W. R.:	Systemtheorie in: Psychologie - Eine Einführung. Straub, J., Kempf, W., Werbik, H. (Hrsg.), München, 1997
Goldber, L. R.:	„A historical survey of personality scales and inventories“ in „Advances in Psychological Assessment” (Vol. 2, pp. 293-259). Palo Alto, 1971;
Hohr, K.-D.:	Coaching im Zielrahmen der Personalentwicklung. Personalführung, 12
Hossiep, R. et al:	Persönlichkeitstests im Personalmanagement. Göttingen, 2000
König, E. und Volmer, G.:	System und Organisation. Weinheim, 1996
Macharzina, K.:	Unternehmensführung. Das internationale Managementwissen. Wiesbaden, 1999
Mertens, P. et al.:	Grundzüge der Wirtschaftsinformatik. Göttingen, 1992
Neuberger, O.(Hrgs.):	Personalentwicklung, Basistexte Personalwesen. Stuttgart, 1994
Neuberger, O.:	Das 360°-Feedback. München und Mering, 2000
Oestereicher, B.:	Objektorientierte Softwareentwicklung. Oldenburg, 2001
Papenfuss, K. Pfeuffer, E. & v. Rosenstiel, L.:	Selbst- und Fremdwahrnehmung bei Führungskräften der höchsten Ebene.Psychologie und Praxis, 29 (3), 1985

Rastetter, D und Neuberger, O.: Hilfe zur Einsicht oder nur Mittel zur Disziplinierung. Das 360° Feedback- und was dahintersteckt. OrganisationsEntwicklung. 04/2000

Rauen, C.: Coaching. Göttingen, 2001

Schmid, R.: „Sozialhistorische und sozialpolitische Aspekte von psychologischen Testverfahren“ in „Testtheorie –Testpraxis“. Reinbek, 1978

Schmidt, G.: Business-Coaching: Mehr Erfolg als Mensch und Macher. Wiesbaden, 1995

Schreyögg, A.: Coaching. Eine Einführung für Praxis und Ausbildung. Frankfurt/M, 1995

Seiler, D.: „Person-Rolle-Institution“. Cazis, 1991

Senge, P.M.: Die fünfte Disziplin, Boston, 1997

Vogelauer, W.(Hrsg.): Coaching-Praxis. Wien, 1998

Watzlawick, P. (Hrsg.): Die erfundene Wirklichkeit: Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? Beiträge zum Konstruktivismus. 7. Aufl.1991

Weber, D.: In lockeren Socken. Management Wissen, 6, 1990

Wenger, M.: Personale Entwicklungsprozesse im Management. Münster, 2002

Wewetzer. K.-H.: Konstruktive Alternativen - Die Psychologie der "personellen Konstrukte" von Georg Kelly. in: Förster, E., K.-H. Wewetzer (Hrsg.): Selbststeuerung. Bern: Huber, 1973

Wilpert, B.: Führung in deutschen Unternehmen. Berlin, 1977

INTERNETQUELLEN

Definition Coaching http://www.coaching-report.de/definition_coaching/verbreitung_von_coaching-varianten.htm

Forum http://www.itarco.com/2_forum/211_forum.html

Universität http://rnvs.informatik.tu-chemnitz.de/proseminare/www01/doku/usability/3.html

Firmenkonzept http://www.she.de/images/SHE/Internet/Quantos-Techn,0.pdf

Firmenkonzept http://www.nextpractice.de/concept/default.asp

Newsletter http://www.coaching-newsletter.de/